

BOLETIN

LIV (2004), NÚM. 1-2

CONFEDERACIÓN
DE ASOCIACIONES
DE ARCHIVEROS,
BIBLIOTECARIOS,
MUSEÓLOGOS
Y DOCUMENTALISTAS

ARCHIVEROS,
BIBLIOTECARIOS,
MUSEÓLOGOS Y
DOCUMENTALISTAS

ARCHIVEROS,
BIBLIOTECARIOS,
MUSEÓLOGOS Y
DOCUMENTALISTAS

ARCHIVEROS,
BIBLIOTECARIOS,
MUSEÓLOGOS Y
DOCUMENTALISTAS

ARCHIVEROS,
BIBLIOTECARIOS,
MUSEÓLOGOS Y
DOCUMENTALISTAS

ARCHIVEROS,
BIBLIOTECARIOS,
MUSEÓLOGOS Y
DOCUMENTALISTAS

ARCHIVEROS,
BIBLIOTECARIOS,
MUSEÓLOGOS Y
DOCUMENTALISTAS



ANABA

**BOLETÍN
DE LA
CONFEDERACIÓN DE ASOCIACIONES DE ARCHIVEROS
BIBLIOTECARIOS, MUSEÓLOGOS Y DOCUMENTALISTAS**

ACTAS
del
FORO BIBLIOTECA Y SOCIEDAD
Experiencias de innovación y mejora

MURCIA, 14 a 16 de octubre de 2004



LIV (2004), NÚM. 1-2, ENERO-JUNIO. MADRID ISSN 0210-4161

Directora: JULIA M.^a RODRÍGUEZ BARREDO

Comisión de Publicaciones para este número:

PEDRO GONZÁLEZ GARCÍA
ANTONIO GONZÁLEZ QUINTANA
JOSÉ M.^a NOGALES HERRERA
SEBASTIÁN RASCÓN MARQUÉS
ANGÉLICA ZAPATERO LOURINHO
JOSÉ ANTONIO GÓMEZ HERNÁNDEZ

Editor: Confederación de Asociaciones de Archiveros,
Bibliotecarios, Museólogos y Documentalistas

Dirección Postal: Boletín de la ANABAD.
c/Recoletos, 5
28001 Madrid. Tel.: 915 751 727
Fax: 915 781 615
c.e:anabad@anabad.org

Precio de suscripción: 14.560 ptas. / 87,51 Euros

Precio número suelta: 3.700 ptas. / 22,24 Euros

Canje: Sólo se mantendrá con las demás asociaciones profesionales o con aquellas publicaciones que se consideren de interés para la biblioteca de la ANABAD.

Periodicidad: Trimestral.

Impresión: Gráficas VARONA, S.A. (Salamanca)

ISSN 0210-4164, D. Legal: M. 3.171.1958

Boletín de la ANABAD trata de ser un órgano de expresión y un medio de formación profesional permanente para todos sus asociados, al servicio de todos los archiveros, bibliotecarios, conservadores de museos y documentalistas de España.

Su campo son todos los problemas teóricos y prácticos que plantea la profesión de quien sirve a la difusión de la información científica de los bienes culturales y toda la información que pueda ser útil para el ejercicio de la misma y para que nos conozcan en otras latitudes.

Su responsable es la Confederación ANABAD. Cada colaborador lo es de sus propias ideas.

Este Boletín ha sido coordinado por D. Francisco Javier García Gómez (Bibliotecario del Ayuntamiento de San Javier. Murcia); D. José Antonio Gómez Hernández (Profesor de Biblioteconomía de la Universidad de Murcia); D. Pedro González García (Jefe de Área de Documentación y Archivo. MEC), incluye las Actas del Foro Biblioteca y Sociedad. Experiencias de innovación y mejora, celebrado en Murcia, los días 14 a 16 de octubre de 2004 y se ha realizado con la ayuda concedida en 2004 por el Ministerio de Cultura. Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas.

PRESENTACIÓN	11
CONFERENCIA INAUGURAL	13
ECHEVERRÍA EZPONDA, Javier, <i>Biblioteca, Cultura y Sociedad de la información...</i>	13

PRIMERA PARTE

BIBLIOTECA Y SERVICIOS COMUNITARIOS Y CULTURALES

PONENCIAS	29
SÁNCHEZ SÁNCHEZ, Juan. <i>La Biblioteca Pública, derecho de los ciudadanos....</i>	29
RIERA BARSALLO, Patricia. <i>Bibliotecas y compromiso social. Problemas legales que inciden en el acceso social al conocimiento.....</i>	67
EXPERIENCIAS	75
DÍAZ GRAU, Antonio. <i>Creando lazos de unión entre los ciudadanos: la biblioteca pública como impulsor de capital social.....</i>	75
ELIZARI HUARTE, Juan F. <i>Realidad abierta y deseo encubierto: una reflexión sobre la biblioteca pública como centro de información.....</i>	89
GALLO LEÓN, José Pablo y GARCÍA SÁENZ DE TEJADA, Clara. <i>Bibliotecas y discapacitados: la experiencia de la Biblioteca Regional de Murcia.....</i>	101
GARCÍA GÓMEZ, Fco. Javier. <i>La biblioteca pública española en el ámbito rural: una solución para problemas de exclusión.....</i>	115
GARCÍA SÁENZ DE TEJADA, Clara y García Jiménez, Sergio. <i>Desarrollo de contenidos de los programas de animación a la lectura en Bibliotecas Públicas.....</i>	133
LOZANO MARTÍNEZ, Josefina; BALLESTA PAGÁN, Javier. <i>El acceso a la información de los jóvenes de Secundaria inmigrantes de la Región de Murcia...</i>	141

MARÍN, Consuelo. <i>Biblioteca pública: bitácora de vida</i>	163
MARTÍNEZ PIQUERAS, Juan A. <i>Bibliotecarios militantes; el compromiso de la biblioteca con el ciudadano</i>	183
QUÍLEZ SIMÓN, Pedro. <i>La difusión de la cultura local: proyecto de exposiciones itinerantes de la Biblioteca Regional de Murcia</i>	193
PORRÁS NAVALÓN, Pilar; SIMÓN CONDE, Rubén; y VERDUGO ALONSO, Miguel A. <i>Tratamiento integral de la información sobre discapacidad</i>	203
RODRÍGUEZ PARÍS, Elena. <i>Biblioteca pública y sociedad. Adecuación al entorno</i> ...	213
SULÉ DUESA, Andreu y PÉREZ PULIDO, Margarita. <i>Las bibliotecas de prisión en España: una propuesta de mejora de la gestión y el aprovechamiento de los recursos</i>	239
YRIBARREN MUÑOZ, María. <i>Las nuevas bibliotecas militares</i>	259

SEGUNDA PARTE

BIBLIOTECA Y APOYO AL APRENDIZAJE

PONENCIA.....	273
TALADRIZ MÁS, Margarita. <i>Estrategias bibliotecarias para el fomento del aprendizaje</i>	273
EXPERIENCIAS.....	281
CASCAJARES RUPÉREZ, Milagros; FUENTES MELERO, Encarnación; y MORENO MARTÍNEZ, José Juan. <i>Nuevos espacios para el aprendizaje y la investigación de la biblioteca de la universidad de Almería</i>	281
GUIARD ABASCAL, Rosario y GUILLÉN BOTÍA, Isabel. <i>Enseñar a usar la información científica: actividades formativas para el profesorado de la UMU</i> ...	295
ORTIZ-REPISO JIMÉNEZ, Virginia y CAMACHO ESPINOSA, José A. <i>La biblioteca escolar como centro de alfabetización informacional y de recursos para el aprendizaje: la realidad de la comunidad de Castilla-La Mancha</i>	305
PÉREZ ZARAUZ, Encarnación y PÉREZ ZARAUZ, Eugenia. <i>Diseño, aplicación y evaluación de un programa de actividades de fomento de la lectura y dinamización de la Biblioteca Escolar en un Instituto de Educación Secundaria</i>	319
RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ, M. ^a Jesús y PLANCHUELO MARTÍN, Domingo. <i>Educación, Biblioteca y TIC en la Sociedad de la Información: reto y compromiso</i>	339
VIVES I GRÀCIA, Josep. <i>Formación en el uso de la información en las bibliotecas de la Universitat Politècnica de Catalunya</i>	363

TERCERA PARTE

BIBLIOTECA Y SERVICIOS DIGITALES

PONENCIA.....	377
MERLO VEGA, José A. <i>Servicios digitales en ámbitos bibliotecarios</i>	377
EXPERIENCIAS.....	387
AGENJO BULLÓN, Xavier y HERNÁNDEZ CARRASCAL, Francisca. <i>DIGIBIS: Influencia del ICABS en el futuro digital de las Bibliotecas</i>	387
CAMPAL GARCÍA, M. ^a Felicidad. <i>Telecentros y bibliotecas públicas: nuevas alianzas para la sociedad de la información</i>	397
GARCÍA JIMÉNEZ, Ricardo. <i>El Espacio XTRA como mediateca digital: La aplicación de las tecnologías a la cultura</i>	423
GARCÍA MELERO, Luis Ángel. <i>Algunas iniciativas y técnicas relacionadas con la recopilación y conservación del patrimonio bibliográfico digital</i>	429
HERRERA MORILLAS, José L. <i>Metodología para el diseño, gestión y planificación de recursos digitales sobre patrimonio bibliográfico y documental en el entorno bibliotecario</i>	457
JAQUES, Cecilia y LOSADA, Marina. <i>Elaboración de guías temáticas en el web: la experiencia de la Biblioteca de la Universitat Pompeu Fabra</i>	477
JÁTIMA MIRALLES, M. ^a Victoria. <i>Servicios españoles de consulta electrónica de sumarios de revista: estudio y análisis</i>	491
MAÑAS MORENO, José Eugenio. <i>Fuentes de información electrónica para una mediateca</i>	505
PEÑALVER MARTÍNEZ, Ángel y MERCEDES LOZANO Gloria. <i>Servicios y recursos digitales en la Biblioteca Regional de Murcia: la base de datos FELIX</i>	527

CUARTA PARTE

BIBLIOTECA Y MEJORA DE LA GESTIÓN

PONENCIA.....	545
ESPINÁS RIERA, Eulàlia. <i>Planes de mejora en las bibliotecas públicas: proyectos, evaluación y calidad</i>	545
EXPERIENCIAS.....	551
BELDA GONZÁLEZ, Caridad y MERCADER BLANCO, M. ^a José. <i>Evaluación de las bibliotecas municipales de Cartagena</i>	551

COBACHO GÓMEZ, Lourdes y PÉREZ BALLESTER, Pablo. <i>El proceso de evaluación de la Biblioteca de la UMU como factor de orientación de los servicios al usuario</i>	559
ESCOBAR GÓMIZ, Rosa y CANO SOLA, Antonio. <i>Sistemas de Gestión de la Calidad: Una propuesta de modelo de procesos para un Servicio de Préstamo Interbibliotecario</i>	579
FERNÁNDEZ MARCIAL, Viviana. <i>La publicidad en el punto de venta como herramienta promocional de los productos y servicios bibliotecarios</i>	597
FRANGANILLO, Jorge; MASSÍSIMO, Angels; GÓMEZ HERNÁNDEZ, José A. y SAORÍN PÉREZ, Tomás. <i>La base de datos "MATPROMO", una ayuda de IFLA para la promoción de las bibliotecas</i>	607
GRUPO DE COORDINACIÓN DE LA EVALUACIÓN DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS DE ÁNDALUCÍA (UCUA). <i>La cooperación en la mejora de la calidad en las bibliotecas universitarias: el caso del grupo de coordinación de la UCUA en Andalucía</i>	619
SÁNCHEZ HERRADOR, Miguel A. y BOZA PUERTA, Mariano. <i>Integración de cuestionarios en el Opac. reflexiones sobre su viabilidad</i>	633
SANCHO ALGUACIL, Remedios. <i>Cuando una biblioteca se queda pequeña: los retos de un traslado y de la planificación de una biblioteca del siglo XXI</i>	645

QUINTA PARTE

DESARROLLO PROFESIONAL: FORMACIÓN E INVESTIGACIÓN

PONENCIA.....	659
ESTIVILL RIUS, Asunción. <i>Tendencias en la formación de los profesionales bibliotecarios</i>	659
EXPERIENCIAS.....	691
ALCARAZ, Sergi; ESCARDÓ, Mercé y BADELL, Joan I. <i>Bibliotecas Escolares e Infantiles: una formación necesaria, un proyecto innovador</i>	691
ALONSO ARÉVALO, Julio; SUBIRATS COLL, Inmaculada; y BARRUECO CRUZ, Jose M. <i>Visibilidad y usabilidad de la literatura profesional en DoIS (Documents in Information Science)</i>	701
BARNÉS ANCO, Perla Noemí y DÍAZ ORTUÑO, Pedro. <i>Análisis de un curso on line de formación para aprender a desarrollar y coordinar talleres de escritura creativa en bibliotecas</i>	719
DÍAZ ORTUÑO, Pedro y BARNÉS, Perla Noemí. <i>Una oferta formativa para los profesionales bibliotecarios: El curso sobre diseño y la producción de documentos multimedia en entornos educativos</i>	735

MARTÍNEZ GARCÍA, Carmen R. y MONTERO DÍAZ, Caridad. <i>La Red de Bibliotecas de la Región de Murcia. La experiencia de un plan de formación...</i>	747
MARZAL GARCÍA, Miguel Angel. <i>Investigación para la formación de bibliotecarios y documentalistas en alfabetización en información: un Doctorado en la Universidad Carlos III de Madrid</i>	765
ORTOLL ESPINET, Eva. <i>Formación de los licenciados en Documentación. La experiencia de e-learning en la Universitat Oberta de Catalunya</i>	782
VIVES I GRÀCIA, Josep. <i>La investigación sobre alfabetización en información en España: el grupo de trabajo "Alfincat" del Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya</i>	793

REFLEXIONES FINALES

ÁLVAREZ GARCÍA, Francisco Javier. <i>Un reto: decidir sobre la tecnología para mejorar los servicios bibliotecarios a los lectores</i>	801
GÓMEZ HERNÁNDEZ, José A. <i>Evolución conceptual de la función educativa de la biblioteca pública</i>	807
FUENTES ROMERO, Juan J. <i>Biblioteca y sociedad, una perspectiva sistémica</i>	815
MOREIRO GONZÁLEZ José A. <i>Nuevas competencias profesionales para nuevas funciones bibliotecarias</i>	821

PRESENTACIÓN

Las bibliotecas y su personal bibliotecario están desarrollando numerosas experiencias de servicio a la ciudadanía y a sus usuarios en general, con los que mantienen un compromiso cada vez mayor. En diversos ámbitos, como el desarrollo de servicios y colecciones digitales, la atención a colectivos desfavorecidos, el compromiso con la alfabetización digital y la lectura, el apoyo a la educación durante toda la vida, la mejora de la gestión y el aprovechamiento de los recursos, la creación de bibliotecas y servicios digitales...

Para que las bibliotecas sigan mejorando parece conveniente ayudar a que estas iniciativas se conozcan y difundan, de modo que unas guíen a otras, y se conviertan en un refuerzo positivo y un estímulo para quienes se están esforzando en llevarlas a cabo.

El objetivo del Foro "Biblioteca y Sociedad", que organizó en Murcia ANABAD con la colaboración de instituciones como la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria, la Universidad de Murcia, la Biblioteca Regional de Murcia o la Biblioteca Universitaria, fue contribuir al proceso de difusión de algunas de estas mejoras de los servicios bibliotecarios para la ciudadanía, pues podemos constatar que es insuficiente la transformación de la visión social de las oportunidades que las bibliotecas posibilitan. En efecto, la falta de percepción y conocimiento de la ciudadanía de las aportaciones de las bibliotecas es un problema que repercute en su demanda y su financiación: Las bibliotecas están viviendo cambios acelerados —conceptuales, tecnológicos, gerenciales— como consecuencia, a su vez, de los cambios sociales, del conocimiento y la cultura. Si la ciudadanía no percibe las nuevas aportaciones de las bibliotecas a la resolución de sus necesidades, no las demandará o aprovechará suficientemente, y por ello tampoco las reclamará como un servicio básico a mantener, mejorar e incrementar. Y si la demanda y utilidad social no es evidente para la ciudadanía, quizás el apoyo político y económico se resienta, dificultando la adaptación continua en que las bibliotecas están.

El Foro, además de una ocasión de debate, análisis, intercambio y difusión de experiencias de trabajo que repercutieran en la mejora y en la calidad de los servicios bibliotecarios prestados a la sociedad, defendió un enfoque comprometido con la ciudadanía, con la gratuidad de los servicios bibliotecarios, con los sectores de población con riesgo de exclusión, etc.

De modo coherente con esa visión de compromiso y posibilitar el acceso social al conocimiento, ANABAD publica los contenidos tratados de todas las maneras posibles. El encuentro presencial permitió la exposición verbal y el diálogo en torno a las propuestas e iniciativas; la publicación electrónica de los

textos completos en Internet, concretamente en la web de ANABAD (<http://www.anabad.org>) permite un acceso y uso universal de la información, por encima de la distancia espacial o temporal con su desarrollo. Y, finalmente, con la edición impresa ayudamos a darle fijación y permanencia, y lo hacemos disponible en el formato impreso, listo para ser leído por cualquier lector en el libro tradicional.

En el libro, articulamos los contenidos en cinco áreas. La primera, “Biblioteca y servicios comunitarios y culturales”, abarca —tanto con capítulos teóricos como otros de reflexión y descripción de experiencias— temas como los derechos ciudadanos de educación, información y cultura y la implicación que esto tiene para bibliotecas y política; también se trató de los cambios que implica la sociedad de la información en las relaciones sociales, la comunicación y el conocimiento, y del compromiso con la distribución pública y gratuita de éste, a pesar de los intereses y aspectos legales que envuelven en la actualidad los derechos de autor y la propiedad intelectual.

La segunda parte contiene las aportaciones relativas a la función educativa de las bibliotecas y de apoyo al aprendizaje durante toda la vida. Segunda Parte: Biblioteca y apoyo al aprendizaje. Se estudiaron los Centros de Recursos para el Aprendizaje que las bibliotecas universitarias están promoviendo, las actividades de alfabetización informacional y formación de usuarios, los problemas de las bibliotecas escolares y el papel de éstas en la sociedad de la información, con la presentación de algunos programa de fomento de la lectura y dinamización.

La tercera parte, “Biblioteca y servicios digitales” incidió en los procesos de creación de bibliotecas y mediatecas digitales, la digitalización de colecciones específicas, la relación de bibliotecas con los telecentros, y los servicios de información y referencia on line desde las interfaces web de las bibliotecas.

La cuarta parte introdujo los temas de gestión y marketing, como herramientas para mejorar la eficacia y eficiencia de los servicios bibliotecarios y su proyección social. Se estudiaron los planes de mejora, la evaluación de bibliotecas universitarias y públicas de distintos entornos, así como experiencias de promoción y publicidad de nuestras instituciones.

Finalmente, la quinta sección del Foro trató sobre el desarrollo de los bibliotecarios como profesionales, abarcando su formación inicial —en el marco del Nuevo Espacio Europeo de Educación Superior— y permanente —formación presencial y online, cursos de especialización—, así como la especialización a partir de la investigación de los problemas profesionales.

El foro concluyó con unas reflexiones finales que se expusieron en una mesa redonda final, en que trató del lugar de la biblioteca en la sociedad desde una perspectiva sistémica, de la implicación de la tecnología para la mejora de los servicios bibliotecarios a los lectores, y de las competencias profesionales para todas las funciones bibliotecarias que debemos afrontar.

Esperamos que el esfuerzo hecho por ANABAD y muchos bibliotecarios haya resultado útil para la mejora de nuestros servicios, y a través de esta publicación siga contribuyendo a la aportación social de las bibliotecas.

CONFERENCIA INAUGURAL

Biblioteca, Cultura y Sociedad de la información

JAVIER ECHEVERRÍA EZPONDA*

1. DE LAS BIBLIOTECAS A LAS INFOTECAS

La emergencia, consolidación y desarrollo de la sociedad de la información está transformando profundamente la vida social en todo el mundo. Casi todos los sectores sociales desarrollan parte de sus actividades en el espacio electrónico, con ayuda de las TIC. La biblioteconomía y la documentación no son una excepción. Más bien han estado en la vanguardia de la sociedad de la información, primero en los EEUU de América, luego en otros países. Las bibliotecas universitarias norteamericanas, y posteriormente las bibliotecas públicas, fueron uno de los motores de la cibercultura en el último cuarto del siglo pasado. En España ocurrió otro tanto. Algunas universidades españolas introdujeron Internet en los despachos de los profesores y bibliotecarios a comienzos de los 90. Poco después, los ordenadores conectados a una red local comenzaron a estar disponibles para estudiantes y usuarios. Las bibliotecas electrónicas ya están construidas y son operativas. Constituyen una componente muy importante de la sociedad de la información. Queda mucho por hacer, claro está, pero si se compara el sector biblioteconómico con otros sectores sociales, por ejemplo la administración y el mundo jurídico, no cabe duda de que se ha adaptado más rápidamente y mejor a la nueva modalidad de sociedad.

Sin embargo, el sistema tecnológico TIC sigue desarrollándose. La digitalización empezó con los números, los signos, las fórmulas y los textos, gracias a los lenguajes de programación. Luego alcanzó al sonido y la imagen, gracias a las tecnologías multimedia. La telematización permitió poner todos esos contenidos en redes locales o globales de acceso a distancia. Así surgió el espacio

* Departamento de Ciencia, Tecnología y Sociedad. Instituto de Filosofía, CSIC.

electrónico, o tercer entorno. Además de bibliotecas comenzó a haber bibliotecas, bibliotecas digitales o e-bibliotecas. Hoy en día no sólo se accede a los ficheros informatizados: es posible consultar documentos de libre disposición desde cualquier ordenador conectado a Internet. La lectura ha devenido tele-lectura y la publicación telepublicación. Hasta aquí, no hay problema. Mejor o peor, eso ya ha ocurrido y las bibliotecas forman parte de la cultura contemporánea, independientemente de que haya varias modalidades de brecha digital que impiden a millones de personas disfrutar de esa cultura en formato electrónico.

Lo que vengo a comentar en esta conferencia son los nuevos avances del sistema TIC y su incidencia en las bibliotecas y la cultura. Para entendernos, las denominaré novísimas tecnologías TIC. Está por ver si van a formar parte del utillaje biblioteconómico. Pretendo llamar la atención sobre algunos recientes desarrollos del sistema TIC que plantean importantes desafíos a los bibliotecarios y documentalistas. Para sintetizar la cuestión, introduciré el neologismo de "perceptotecas". Es un palabro infumable, desde luego, pero expresa muy bien uno de los retos del actual sistema TIC al sector bibliotecario.

El razonamiento básico es muy sencillo. Siempre ha habido libros con letras, números, fórmulas, tablas, datos, historias, ilustraciones, grabados, planos y mapas. La Galaxia Gutenberg permitió llevar al papel muchas formas culturales, incluidas las partituras musicales, pero no todas. La Galaxia Internet tiene más dimensiones culturales, puesto que incluye fonotecas, discotecas, filmotecas, fototecas, filmotecas, ludotecas y x-tecas. Se trata de despejar mínimamente esa incógnita: ¿qué contenidos pueden ser digitalizados y telematizados mediante las novísimas tecnologías TIC? Consiguientemente, ¿qué nuevas secciones hay que incluir en una biblioteca electrónica contemporánea? No pretendo resolver el problema, sino proponerlo a debate. Se trata de plantear la pregunta siguiente: ¿qué formas de cultura han de ser contempladas por los infobibliotecarios?

Las bibliotecas del segundo entorno han estado centradas en los libros, como su mismo nombre indica. En el tercer entorno donde se desarrolla la sociedad de la información, las bibliotecas devienen infotecas. El disco duro de nuestro ordenador es nuestra biblioteca privada, y no sólo contiene libros y escritos, sino otros muchos objetos electrónicos. Por poner un ejemplo: no sé si existe una viroteca, es decir, una base de datos donde se archiven y conserven la pléyade de virus informáticos que circulan por Internet. Si no existe, debería haberla. Esos virus forman parte de la infocultura. Algunos son auténticas obras de arte. Los arqueólogos que investigan basureros romanos o de otras culturas han hallado en ellas auténticas minas de conocimiento sobre la cultura de aquellas épocas. Otro tanto ocurrirá con la arqueología del tercer entorno, cuando la haya. Los arqueólogos electrónicos tendrán que excavar en las bibliotecas digitales, que son los estratos *geológicos* donde se va depositando la infocultura en forma de documento electrónico. Se trata de ir construyendo esas bibliotecas electrónicas, aunque haya montañas de información.

También habrá valles fértiles, o mejor, infofértiles. Los bibliotecarios y documentalistas son los constructores de los campos de información. Se trata de construir infotecas en las telebibliotecas ya existentes.

2. DE LAS BIBLIOTECAS A LAS "PERCEPTOTECAS"

Cabe hablar de una nueva modalidad de escritura, la *escritura electrónica* (o digital). No sólo afecta a los textos, sino también a los sonidos, las imágenes y, en fase experimental, a las diversas percepciones sensoriales. Los libros tradicionales incluían textos, mapas, fórmulas, datos, grabados, dibujos, etc. También era posible transcribir los discursos hablados, por ejemplo mediante la taquigrafía. Otro tanto ocurría con la música, gracias a las notaciones musicales. Pues bien, la escritura electrónica permite todas esas cosas y otras muchas más, como veremos a continuación. Ese incremento de las posibilidades de escribir, y en particular la tele-escritura, es uno de los motores de la cultura informacional o infocultura, es decir, de la cultura específica de las sociedades de la información. Al final comentaré brevemente las principales componentes de la escritura electrónica. A mi modo de ver, conviene tenerlas muy claras, porque ello permite organizar mejor el piélagos de información en el que navegamos los infocudadanos.

No sólo cambia la escritura, también la lectura. Leer y entender un programa informático requiere otro tipo de destrezas, que están al alcance de muy pocos. Los expertos en lenguajes de programación son los *ε*escribas de la sociedad de la información. Por otra parte, los documentos electrónicos pueden ser leídos a distancia, siempre que se disponga de acceso a las redes telemáticas y se tengan las herramientas adecuadas. Una página WEB es una encuadernación electrónica. Como consecuencia, surgen nuevos tipos de libros, documentos y bibliotecas, con una estructura muy diferente, que conviene analizar. Los llamaremos telelibros (*ε*libros), teledocumentos (*ε*documentos) y telebibliotecas (*ε*bibliotecas). No son objetos físicos que podamos tener entre las manos, sino objetos electrónicos a cuyos contenidos se accede mediante diversas interfaces tecnológicas que hay que tener, mantener, saber manejar y renovar. La lectura y la escritura electrónicas están mediatizadas por el sistema TIC. Algunos documentos aparecen finalmente en lenguas naturales, pero han sido escritos gracias a nuevas tecnolenguas. Dichas tecnolenguas (los lenguajes y protocolos informáticos, las codificaciones, la encriptación, los sistemas operativos, etc.) configuran las *ε*imprentas y los *ε*libros. Un libro-Gutenberg y una biblioteca-Gutenberg, por así llamarlas, difieren radicalmente de los libros y bibliotecas-Internet. Los contenidos, las formas y las acciones de lecto-escritura cambian. Por eso está cambiando el mundo de las letras y el de la cultura. ¡También el de las ciencias y las artes, porque las TIC no sólo inciden sobre la cultura literaria!

Veámoslo desde una perspectiva panorámica, antes de profundizar en los detalles. Todos los contenidos expresables en un libro o en un documento pueden incluirse sin problemas en un libro o documento digital. Pero los libros electrónicos incorporan otros muchos contenidos que no pueden ser impresos en papel, por ejemplo las imágenes en movimiento (cine, videos familiares, videojuegos, sucesos cotidianos, etc.), el canto de los pájaros o el olor de las flores. Hasta las impresiones táctiles y gustativas pueden ser digitalizadas y, en su caso, transmitidas por redes telemáticas. La escritura electrónica afecta a los cinco sentidos, no sólo a la vista. Por ello diremos que estamos ante una escritura pentasensorial.

Suele hablarse de libros u obras multimedia. La denominación es correcta, pero insuficiente. La escritura electrónica utiliza diferentes medios de expresión y comunicación (telefonía, televisión, informática, fotografía, DVD, lectores automáticos, etc., todos ellos digitales), pero su incidencia sobre el conocimiento humano es mucho más profunda que el simple cambio de medios de lectura y escritura. Supone ante todo un nuevo sistema de expresión y representación de las percepciones sensoriales. No sólo hay lectores electrónicos, también hay sensores electrónicos que saben leer los contenidos para los que han sido diseñados. Consecuentemente, hay nuevos libros y nuevas bibliotecas. Las bibliotecas del futuro tendrán secciones visuales, auditivas, táctiles, olfativas y gustativas. Serán perceptotecas, si se me tolera el neologismo. A modo de ejemplo: no sólo podremos conservar por escrito lo que pensamos, una vez expresado mediante palabras o escrito en papel, sino en general lo que hayamos percibido. Algunas sensaciones pueden ahora imprimirse en soporte electrónico. Los científicos cognitivos no hacen otra cosa. Se trata de reflexionar sobre las bibliotecas electrónicas de olores, sabores y sensaciones táctiles, entendidas como formas culturales. Obviamente, no se trata de conservarlas todas. Algunas sí. Es el oficio del «bibliotecario», sobre todo cuando esas percepciones se publican, como ocurre con los científicos. Muchas formas de cultura que tradicionalmente han sido efímeras pueden ahora ser conservadas y documentadas. El problema consiste en diseñar y organizar las perceptotecas del futuro, algunas de las cuales serán públicas: la mayoría privadas. Las actuales investigaciones sobre análisis sensorial muestran que el sistema TIC está dejando de ser bisensorial. A las ciencias de la documentación les surge un nuevo ámbito de trabajo e investigación.

3. COMPONENTES DE LA ESCRITURA ELECTRÓNICA

Para justificar las propuestas precedentes conviene analizar las diversas fases o requisitos que conforman la escritura electrónica. No voy a referirme a los medios que la permiten, sino a las tecnologías que, hoy por hoy, la componen. Las tecnologías son algo más que artefactos o medios: son sistemas de

acciones¹. En nuestro caso nos interesan seis grandes acciones tecnológicas posibilitadas por el sistema TIC: la digitalización, la informatización, el hipertextualización, la telematización, la memorización en formato electrónico y la recuperación de lo guardado. No son las únicas requeridas para que haya documentos y libros electrónicos, pero bastan para un primer análisis. Diferentes medios e instrumentos permiten digitalizar, informatizar, hipertextualizar, telematizar, almacenar y recuperar electrónicamente. Por ejemplo un escáner, un lector óptico, una grabadora digital, un guante de datos, un sensor electrónico, una máquina digital de fotos, un teléfono móvil, una cámara digital de televisión, un ordenador, etc. Lo importante no son los medios que permiten esas acciones, sino las acciones mismas, y en particular su estructura. Los artefactos digitalizadores, informatizadores y telematizadores van cambiando, pero la estructura de dichas acciones permanece. Abordaré el estudio de estas seis acciones tecnológicas desde la perspectiva de la filosofía actual de la tecnología, elucidando conceptos, relaciones y estructuras, no medios de acción ni de operación. A partir de ello será más fácil mostrar que esas seis acciones tecnológicas pueden ser multisensoriales, no sólo multimedia. Esta distinción nos parece clave para entender los profundos cambios suscitados por las tecnologías de la información y la comunicación en el ámbito de la escritura, la lectura, los libros y las bibliotecas. Baste recordar que un ciego puede leer (y ver) electrónicamente o que un mudo puede hablar electrónicamente, no sólo mediante el lenguaje de signos. La escritura electrónica o digital afecta radicalmente a las capacidades humanas de acción, y más concretamente a las de acción sensorial. A nuestro juicio, ésta es la cuestión de fondo a plantear y debatir.

Comencemos nuestro análisis que, por razones de espacio, será muy breve.

3-A: La digitalización permite expresar los más diversos sistemas de signos en sistema binario (*bits*, *pixels*, etc.). Vale para los números, los datos, las letras, los sonidos y las imágenes, así como para sus diversos compuestos: tablas, figuras, fórmulas, frases, textos, melodías, composiciones, etc. También se pueden digitalizar el movimiento de las imágenes y el flujo de sonidos, lo cual era imposible en los libros impresos. Desde esta perspectiva, el cine digital, los videojuegos y las simulaciones informáticas son textos digitalizados. Conforme se generalice la televisión digital, otro tanto ocurrirá con los acontecimientos cotidianos. Los satélites militares y científicos ya han logrado la digitalización de la tierra, entendiendo por tal la construcción de mapas digitales del territorio, incluyendo partes del subsuelo (exploraciones geológicas para compañías petrolíferas, búsqueda de armas escondidas bajo tierra, etc.). Buena parte de la Tierra (¡y de Marte!) está representada mediante *pixels* y el proceso digitalizador

¹ Ver J. ECHEVERRÍA, *La revolución tecnocientífica* (Madrid, Fondo de Cultura Económica, 2003) y en particular el apartado I.7 para una justificación más amplia de esta tesis.

avanza sin parar. Otro tanto cabe decir de las grabadoras y contestadores automáticos, de los sistemas de reconocimiento automático de voz o del *software* para el procesamiento de sonidos (*Midi*). Todos ellos transcriben a *bits* las voces, los sonidos y las melodías. El habla electrónica es un hecho para muchas lenguas que, con mejor o peor entonación, son pronunciadas por máquinas que no entienden lo que dicen, pero pueden decirlo y repetirlo. Aunque el tacto digital, el olfato digital o el gusto digital estén menos difundidos entre el público, lo cierto es que dichas ampliaciones de la digitalización ya existen y son operativas, bajo la denominación genérica de análisis sensorial.

En resumen, la digitalización amplía enormemente el campo de la escritura, que deja de ser un asunto de Letras, deviniendo una cuestión relevante para las Ciencias, las Ingenierías y las diversas Artes. La nueva capacidad de digitalizar las percepciones tiene múltiples efectos en los seres humanos y en las sociedades. Por ejemplo, un escritor electrónico no sólo ha de saber de letras, sino también de *bits*, *pixels* y modos correctos e incorrectos de combinarlos. No sólo ha cambiado el alfabeto, también la morfología y la sintaxis. Por ello se requiere la alfabetización digital. En conjunto, el nuevo escritor tiende a ser un sujeto colectivo, es decir un equipo de personas capaz de producir obras multimedia. Al igual que en el cine, el autor del guión y de la trama forma parte de un equipo. El éxito de un libro electrónico puede depender más de los efectos especiales que de los contenidos temáticos, sin perjuicio de que la trama argumental siga siendo muy importante.

Por lo que respecta a las relaciones entre el libro impreso y el libro electrónico, es importante subrayar que los diversos sistemas alfabéticos son digitalizables, lo cual permite transliterar expresiones escritas de un sistema alfabético a otro distinto. Ello comporta un fuerte impulso al cosmopolitismo y a la multiculturalidad, pese a que hoy por hoy el inglés siga siendo la *lingua franca* de la cibercultura. El libro no sólo es literatura. Hay libros científicos, libros de contabilidad y de registros, atlas, *blocks* de música, pintura y arquitectura, etc. Pues bien, las técnicas digitales valen para fórmulas, estadillos, diagramas, mapas, composiciones musicales, planos e ilustraciones de todo tipo. En principio, toda la cultura libresca es expresable en soportes digitales. Ello permite la digitalización de cualquier libro, independientemente de la lengua o sistema de signos en que esté escrito, incluyendo las ilustraciones que contenga, una vez reducidas a *pixels*. El movimiento de las imágenes y las ampliaciones y reducciones de las letras y de los símbolos también es digitalizable, de modo que en la matriz digital, cuya expresión canónica es el código *ASCII* y sus diversas implementaciones (*Unicode* para las lenguas no greco-latinas, sistema *HTML* para su transmisión por Internet, codificaciones en telefonía y televisión digitales, etc.), todo cuanto es escribible, pintable o formulable puede ser expresado y modificado digitalmente, trátase de entidades estáticas o de formas en movimiento. La potencia expresiva de la Galaxia Internet es muy superior a la de las planchas de impresión de la Galaxia Gutenberg, basada en los tipos y planchas de impresión.

3-B: La informatización añade nuevas capacidades de acción, porque permite operar con las expresiones digitalizadas, transformándolas, mezclándolas y combinándolas. Es una Combinatoria Digital, en el sentido leibniciano del término. Por ejemplo, permite simular colores, imágenes y sonidos mediante aproximaciones iteradas. Otro tanto cabe decir de otras percepciones sensoriales, siempre que éstas hayan sido digitalizadas. Los lenguajes de programación juntan, separan, mueven, copian, borran y operan con cualesquiera tipo de símbolos. Un ordenador dispone de una gran variedad de signos escritos, gráficos y sonoros que pueden ser manipulados conforme al amplio elenco de acciones de escritura disponibles en cualquier computadora. Como quería Leibniz, la escritura informática (infoescritura) es un extraordinario instrumento para el *Ars Inveniendi*, porque permite engendrar nuevas formas con letras, imágenes, sonidos y, en general, con expresiones digitalizadas de nuestras impresiones sensoriales. La transformación de las escalas musicales por efecto de las técnicas de sonido electrónico es un buen ejemplo de ello, como también la codificación y la criptología. Cualquier secuencia de signos puede ser convertida en ilegible y luego recuperada en su integridad si disponemos de la clave y el algoritmo correspondiente. La posibilidad de codificar y encriptar cualquier texto, imagen, sonido o percepción sensorial, y luego descryptarlos, va asociada a las técnicas de informatización e implica una profunda transformación de la escritura. Todo ello es imprescindible para el buen funcionamiento del nuevo espacio de escritura electrónica.

3-C: El hipertexto añade nuevas potencialidades, porque enlaza entre sí ensamblajes de signos procedentes de muy diversos contextos. La escritura hipertextual rompe con dos de los principios básicos de la escritura impresa: la linealidad del significante (Saussure) y la contextualidad. Sea en un libro, en una enciclopedia o en la *World Wide Web*, el hipertexto supera el orden secuencial de la lectura, posibilitando saltos intertextuales y lecturas transversales con todo tipo de pliegues y retornos en los procesos de lectura y escritura. Independientemente del contexto en el que se encuentren las cadenas de signos, los buscadores automáticos rastrean el espacio semiótico disponible hasta localizar formas signícas predeterminadas, extraerlas y recuperarlas independientemente del contexto en el que aparezcan. Surge así un nuevo tipo de lectura, no apto para las mentes humanas, pero sí para las máquinas. Es una lectura ciega² que no tiene en cuenta el significado ni el contexto. Por tanto, puede dar lugar a errores y generar mucho ruido, como efectivamente ocurre en los procesos de búsqueda automatizada. A pesar de este inconveniente, que suele ser corregido mediante técnicas booleanas de búsqueda u otros procedimientos, lo importante es que la lectura deja de ser lineal y contextual, con todas las nuevas posibilidades que ello implica. Además, surgen

² Leibniz habló de una *cogitatio caeca* para la Combinatoria de signos.

modalidades de transcripción automatizada, como un simple lector óptico o un *escáner* muestran. Obviamente, esas modalidades de lectura no son humanas, porque no comportan intelección. Pero en cambio son muy eficaces a la hora de rastrear espacios escritos como la propia WWW, un disco compacto o una enciclopedia multimedia, que el ojo humano jamás sería capaz de leer transversal e instantáneamente. Las TIC transforman radicalmente la lecto-escritura y, en general, inciden sobre diversos procesos cognitivos. Sobre todo, posibilitan operaciones que antes no eran factibles. La publicidad subliminal es un ejemplo ilustrativo de lo que decimos.

Estamos ante una nueva modalidad de escritura, a la que cabe denominar tecnoescritura. No sólo importan los nuevos medios y formatos de escritura. Lo importante es analizar los cambios en las capacidades de leer, escribir y percibir suscitados por los ordenadores. Los hipertextos de imágenes (*VRML*, mundo de los avatares en Internet) son otro gran ejemplo. La operación de escribir incluye una serie de signos hipertextuales (macros) que son comparables a los tradicionales signos de puntuación y acentuación, pero con funciones muy distintas. Los semiólogos del mundo digital tienen un gran trabajo por delante.

3-D: La telematización permite que todas esas posibilidades de lectura y escritura sean transmisibles a través de redes telemáticas, independientemente de la distancia a la que estén los autores, interlocutores, espectadores u oyentes. Esta tecnología es la que permite hablar de tele-escritura y telelectura. El espacio telemático deviene así un nuevo medio de comunicación, punto éste subrayado por múltiples autores. Además, esa comunicación puede ser interactiva, lo que permite interrelaciones muy distintas a las que se producen entre el autor y los lectores de un libro. La interactividad no sólo es hombre-máquina, como en el caso de las tecnologías multimedia, sino que tiene lugar entre personas, lo cual modifica de nuevo el concepto de obra. En principio, los lectores pueden intervenir en el texto que reciben a través de la red, modificándolo, alterándolo y, en su caso, reenviando las modificaciones al autor originario o a cualesquiera otros interlocutores. De esta propiedad del espacio telemático se derivan múltiples consecuencias, algunas de ellas de gran envergadura. Indicaré únicamente cuatro, que son objeto de profundo debate en la actualidad.

En primer lugar, la noción de obra cambia, al igual que la de autor. La obra escrita deviene un objeto colectivo, siempre abierto a nuevas modificaciones, sin perjuicio de que puedan guardarse ficheros con los textos iniciales. El sistema *LINUX* es un ejemplo canónico. En segundo lugar, la lectura y escritura electrónicas tienden a ser acciones colectivas y grupales, más que actos individuales. En tercer lugar, la propiedad intelectual se ve profundamente modificada, porque, además de favorecer las obras colectivas, las tecnologías telemáticas posibilitan el reenvío de cualquier obra o fichero a través de la red, a no ser que esté protegida previamente y sólo sea accesible para su lectura. Cabe

decir que, en el caso de las obras electrónicas, las tapas del libro y su “encuadernación” han de realizarse por medio de técnicas de codificación y criptografía, caso de que queramos mantener las nociones clásicas de obra y propiedad intelectual. El problema consiste en que no es difícil “desencuadernar” (decompilar) un libro electrónico. Si un autor de obras literarias, científicas, artísticas, musicales, cinematográficas o de cualquier otro tipo, incluyendo el *software* informático, quiere mantener la originalidad de su obra, controlar sus reproducciones y afirmar su propiedad intelectual en el espacio telemático, ha de recurrir a aquellos sistemas tecnológicos que protegen las obras electrónicas. Por sí mismas, las redes telemáticas actuales favorecen la copia y la reproducción libre de las obras electrónicas. Este tipo de problemas están siendo analizados profundamente en la actualidad y no pueden ser tratados en base a los esquemas conceptuales que regularon la noción de propiedad intelectual en el espacio impreso. Aquí no abordaremos estas cuestiones, porque su tratamiento implica una reflexión profunda sobre la identidad del sujeto y del objeto en el espacio telemático, problema éste que desborda los objetivos de esta conferencia³. En cuarto y último lugar, surgen las bibliotecas telemáticas y, en general, los centros de documentación distribuidos y en red. La biblioteca deja de ser un recinto cerrado y espacialmente limitado para transformarse en biblioteca-red (telebiblioteca). Desde esta perspectiva, la propia Internet contiene muchas telebibliotecas, convirtiéndose en el gran depósito libresco de nuestra época. Todo ello con la peculiaridad ya mencionada de que dicha telebiblioteca global no sólo incluye libros, textos y grabados, sino también sonidos, imágenes, películas y otros tipos de impresiones plurisensoriales.

3-E: Comentemos brevemente el quinto tipo de tecnología que incide sobre la cultura libresca en medio digital. Es la que más afecta a la biblioteconomía. La escritura y los libros no sólo son un recurso expresivo y comunicativo, sino que, además, constituyen un medio de memorización, que suele plasmarse en forma de archivos, bibliotecas, hemerotecas, videotecas, discotecas o filmotecas. Todos esos depósitos de información y conocimiento tienen una importante función cultural. Las TIC transforman la memoria externa y las bibliotecas clásicas han afrontado en las últimas décadas ese desafío. A la gran mayoría de las bibliotecas se les ha superpuesto una telebiblioteca electrónica, cuyas salas virtuales tienen cada vez más usuarios. Por eso los países avanzados están inmersos en complejos procesos de digitalización, informatización y, en su caso, telematización e hipertextualización de los documentos escritos e impresos. Pero, además, surge la necesidad de conservar la gran diversidad de documentos que los seres humanos, las instituciones y las corporaciones producen por su actividad en el nuevo espacio social generado por

³ Ver al respecto unos primeros apuntes en J. ECHEVERRÍA, *Los Señores del Aire: Telépolis y el Tercer Entorno*, Barcelona, Destino, 1999, apartado III. 2.

las TIC, el espacio electrónico o tercer entorno, como acostumbro a denominarlo⁴. Las TIC no sólo transforman la memoria pública, sino también la privada y la íntima. Los documentos personales pueden ser digitalizados e informatizados, y no sólo los textos escritos, sino también la voz, la imagen corporal, los gestos y el movimiento. Los programas de reconocimiento automatizado de voz nos permiten memorizar en el disco duro del ordenador cuanto digamos. El álbum de fotos familiares deviene un CD-Rom digital. Los vídeos domésticos pueden ser digitalizados, incluyendo las imágenes de los espacios más íntimos. Internet y la televisión albergan nuestros cuerpos electrónicos, es decir, las imágenes digitalizadas de nosotros mismos, que hemos sido convertidos en escritura multimedia. En resumen, el tercer entorno no sólo soporta la memoria de las obras públicas, sino también la de las actividades privadas e íntimas. Las transformaciones suscitadas por la info-escritura no sólo inciden en la cultura libresca, sino por doquier. De ahí la profunda revolución provocada por las nuevas tecnologías de la información y las telecomunicaciones, y entre ellas las nuevas artes de escritura electrónica.

3-F: La recuperación de todos esos documentos electrónicos plantea grandes problemas, puesto que tanto los usuarios como los documentalistas que les ayudan han de estar capacitados para buscar y encontrar en el nuevo laberinto informacional, además de disponer de los instrumentos tecnológicos para ello. El éxito de Google muestra la importancia del hilo de Ariadna electrónico, sin el cual los documentos electrónicos no sólo son intangibles, sino inaccesibles. El problema de recuperar lo memorizado es clave en el desarrollo de la sociedad de la información, tanto en el ámbito público como en los espacios privados. Si, encima, estamos o estaremos ante perceptotecas, y no sólo en bibliotecas, surge un problema mayor, de gran calado filosófico: recuperar lo percibido, no sólo lo escrito o lo leído. Las ciencias cognitivas tendrán interés para los bibliotecarios y documentalistas, puesto que la clave radica en el funcionamiento de la mente humana a la hora de buscar y encontrar en el espacio electrónico. Los *e*-bibliotecarios no sólo serán conservadores y organizadores de la información. Los usuarios les pedirán ayuda a la hora de buscar y recuperar la información que les interese. De ahí la importancia estratégica de la atención a los usuarios del espacio electrónico como misión del documentalista.

4. CONSECUENCIAS EN LA ACTIVIDAD BIBLIOTECARIA

Ya hemos dicho que la biblioteca en red y a distancia es la forma de adaptación de las bibliotecas clásicas al nuevo espacio social generado por las TIC.

⁴ Ver J. ECHEVERRÍA, *Los Señores del Aire: Telépolis y el Tercer Entorno*, Barcelona, Desuno, 1999, parte I.

Una de las facetas de este cambio consiste en la digitalización, informatización y telematización de los fondos, permitiendo su acceso (libre o de pago) a través de Internet o, lo que es más frecuente, previa inscripción en una Intranet específica. La mayoría de las bibliotecas están acometiendo esa tarea: convertir a formato electrónico los documentos más importantes: libros, revistas, grabados, imágenes, archivos musicales, etc. Pero, siendo esto muy importante, no representa sino la punta del iceberg. El auténtico problema surge cuando se afronta la labor de archivar y organizar la inmensa cantidad de información y conocimiento que los seres humanos estamos generando en el nuevo espacio electrónico. Este es el desafío mayor para la *e-biblioteconomía*. Terminaré esta conferencia haciendo algunas breves consideraciones al respecto.

Como he subrayado repetidas veces, hay que tener en cuenta que las nuevas tecnologías no sólo operan sobre el ámbito de las letras, sino también sobre otros tipos de signos, incluidos los signos en movimiento. Las telebibliotecas tienen que ser multimedia: ello implica disponer de telepupitres electrónicos de lectura con capacidad tecnológica para consultar obras multimedia, y no sólo libros o impresos. El utillaje cambia por completo, porque las colecciones de libros, revistas y obras impresas no bastan. En realidad, se trata de construir "perceptotecas" electrónicas con capacidad de organizar y proporcionar acceso a los muy diversos tipos de documentos que se generan en la sociedad de la información. Ello implica un nuevo modo de organizar esos centros de documentación electrónica, distinguiendo secciones muy distintas a las tradicionales. El tipo de documento electrónico que haya que archivar y guardar es el primer problema a considerar, así como las nuevas tecnologías de conservación, acceso y distribución de dichos documentos. Un problema adicional es la recuperación de documentos, que debe ser tarea de bibliotecarios especializados, sin perjuicio de que algunos usuarios puedan llevar a cabo esa tarea por sí mismos. Los sistemas de catalogación bibliotecaria han sido diseñados para textos impresos previamente clasificados y ordenados linealmente en cada una de las clases. La ordenación hipertextual es muy distinta, porque permite recuperar textos a partir de términos concretos, barriando transversalmente las bases de datos documentales. En el caso de imágenes y sonidos, eso también es tecnológicamente posible, por ejemplo mediante los lenguajes VRML o MIDI. Sin embargo, ello requeriría sistemas de catalogación hipertextual de las imágenes y los sonidos, lo cual abre un importante problema a la biblioteconomía.

Desde un punto de vista temático, es imprescindible tener en cuenta que la sociedad de la información se está desarrollando en los más diversos sectores sociales. Las actividades sociales en el tercer entorno (o espacio electrónico) generan información y documentos multimedia. En principio, todos ellos deberían ser atendidos por las telebibliotecas electrónicas. La archivística electrónica es un sector estratégico en las infosociedades emergentes. Los científicos, los ingenieros y los informáticos, por ejemplo, generan continuamente

nuevos productos electrónicos: datos, imágenes, representaciones, *software*, sistemas de configuración y procesamiento, etc. Ya pusimos el ejemplo de los virus informáticos. Conservar y organizar todos esos documentos es imprescindible para poder conocer y estudiar la cultura del siglo XXI. En el caso de la ciencia y la tecnología, se trata de un problema candente. Sólo una ínfima parte de la producción tecnocientífica actual llega al formato impreso. Los centros de documentación actuales han de establecer criterios de selección de los documentos que hay que guardar y los que no, así como de los diversos niveles de acceso a los mismos: públicos, privados, confidenciales, etc. El problema es similar en el caso de la documentación que generan las empresas, las instituciones y, en general, los usuarios del sistema TIC. Las telebibliotecas y los tele-archivos tienen un campo de acción mucho más amplio que el de las bibliotecas y los archivos tradicionales.

En tercer lugar, el problema no sólo se les plantea a las empresas y a las instituciones, sino también a los ciudadanos en general. Siempre ha habido bibliotecas privadas, pero hoy en día los usuarios tienen el desafío de organizar y mantener sus propios archivos, así como de ir actualizándolos. Los sistemas de organización de los documentos privados adquieren una gran importancia social, puesto que mantienen la memoria de lo que cada cual es y hace en el espacio electrónico. No sólo hay que pensar en las bibliotecas públicas a la hora de reflexionar sobre la e-documentación.

Un cuarto problema general se deriva del cambio tecnológico, puesto que el sistema tecnológico TIC se modifica rápidamente, haciendo obsoletos muchos artefactos tecnológicos. De nuevo estamos ante un problema general de la sociedad de la información, pero en el caso de las bibliotecas es particularmente agudo, precisamente porque una de las funciones bibliotecarias consiste en conservar la documentación durante largo tiempo. Ello exige una continua renovación tecnológica por parte de las bibliotecas, así como un reciclaje frecuente de sus profesionales. El ritmo de cambio tecnológico resulta muchas veces vertiginoso, rompiendo con las tradiciones mucho más estables de la industria del libro y los servicios bibliotecarios.

Podría enumerar muchos más problemas, pero terminaré mencionando el que me parece principal: se trata de la propiedad de la documentación electrónica y de las herramientas que permiten su tratamiento. Como es sabido, buena parte del software y de las bases de datos (por ejemplo la *Web of Knowledge*) son propiedad de empresas, o en algunos casos de instituciones. Las bibliotecas no adquieren la propiedad, únicamente compran licencias de uso. Ello implica una profunda dependencia tecnológica por parte del sector bibliotecario, que hace a veces prohibitivos los costes del mantenimiento de dichas licencias de uso. Nuevamente estamos ante un problema estructural de la sociedad de la información, pero conviene resaltar su gran importancia para las telebibliotecas.

Concluiré diciendo que las nuevas y novísimas tecnologías TIC han ampliado y siguen ampliando el campo de la escritura. Ello ofrece muchas oportu-

nidades, pero también genera riesgos, problemas y dificultades. El desafío para el mundo del libro es enorme. Para afrontarlo es preciso analizar con detalle la estructura del espacio electrónico, puesto que muchos de esos problemas son estructurales. Esta aproximación al asunto permite detectar algunas de las cuestiones más importantes.

Cuando la escritura cambia en su estructura, algo muy profundo cambia en las culturas. Tal es el caso cuando hablamos de los libros y las bibliotecas electrónicas en las sociedades de la información.

PRIMERA PARTE

BIBLIOTECA Y SERVICIOS
COMUNITARIOS Y CULTURALES

La Biblioteca Pública, derecho de los ciudadanos

JUAN SÁNCHEZ SÁNCHEZ¹

1. PRESENTACIÓN

Tengo la voz ronca de clamar...

Tengo la voz ronca de clamar.

Son ya muchos años de gritar,
como un profeta en el desierto.
Palabras, palabras, palabras lanzadas al viento
defendiendo un derecho que se niega
como el pan y el agua se niega en tantos países de la tierra.

Y sigo caminando.
A veces soy un peregrino de esperanza,
pero tantas veces siento el deseo de quedarme quieto...
y callado,... en silencio....

Es cierto
que ya somos un verdadero ejército
que lucha a favor del libro,
que sueña con que algún día
todos puedan acceder a bibliotecas repletas de palabras y pensamientos,
todos puedan disfrutar

¹ He contado con la inestimable colaboración de Dolores Membrillo Marco, Jefa de Sección de Planificación y Estadística Bibliotecaria en el Servicio Regional del Libro, Archivos y Bibliotecas, para la elaboración de tablas y gráficos estadísticos que se incluyen en esta conferencia. Mi agradecimiento más sincero.

de información en libertad, y en convivencia.
Y, sin embargo, renacen gigantes que muestran sus dientes afilados,
que pretenden segar la cosecha de un trigo
que aún no tiene el tiempo necesario.

Sí, en verdad somos un ejército inmenso,
bibliotecarios para un servicio público esencial,
cada uno en su barrio, en su ciudad, en su pueblo,
ofreciendo exquisitos manjares a quienes los demandan,
a quienes los aceptan, a tantos que aman las palabras.

Somos un ejército de paz y de palabras,
pero demasiadas veces yo siento
que soy un corredor de fondo y voy solo corriendo,
sin nadie a mi lado,
y la meta se me antoja lejana,
infinitamente lejos,
y entonces me siento sin fuerzas,
y cesaría en mi empeño
si no fuera por Dios y por el Viento.

Información y lectura son derecho de todos,
derecho de los que viven en las grandes ciudades
derecho de los que viven en las áreas rurales,
en municipios medianos o en pequeñas aldeas,
derecho de los niños y también de los jóvenes,
derecho de los ancianos y de todos los adultos,
de hombres y mujeres y de pobres y ricos,
de inmigrantes que llegaron de tierras lejanas
y de quienes crecieron a la sombra de los árboles de su ciudad.

Y, sin embargo, se sigue negando este derecho
como se niegan el pan y el agua en tantos lugares de la tierra.
¿Cuándo bibliotecas para todos?
¿Cuándo políticos que asuman este derecho con valentía y firmeza?
A caminar, a caminar,
a seguir proclamando las palabras,
aunque el cansancio amenace por los cuatro costados
y te sientas señalado por el dedo como un soñador enloquecido.

2. ESPAÑA: BIBLIOTECAS PÚBLICAS Y DESIGUALDADES

Buenos días. He querido comenzar esta intervención con un poema, o mejor con un texto —no quisiera tener la presunción de considerarme poeta— que presente cómo me siento en esta carrera que emprendí ya hace más de

dos décadas por las bibliotecas públicas, por este derecho de todos los ciudadanos a disponer de servicios bibliotecarios en su municipio. Busqué poemas entre mis poetas favoritos (León Felipe, Gabriel Celaya, Blas de Otero,...) que me sirviera como cita *de autoridad* para presentar esta conferencia. Pero tal vez estaba buscando un texto demasiado concreto y no lo hallé. Por esta razón he escrito *Tengo la voz ronca de clamar*. Perdón por esta licencia.

Muchas gracias a los organizadores de este *Foro*. Doblemente: por haber organizado este debate sobre las bibliotecas y la sociedad, y también por haberme ofrecido la posibilidad de exponer mis ideas, por haberme invitado a pronunciar esta conferencia.

A pesar de este agradecimiento, quiero decir públicamente que dudé mucho antes de aceptar esta amable invitación. Dudé porque a los congresos, a los foros de este tipo se viene a decir cosas nuevas, a comunicar nuevas experiencias e iniciativas, a compartir programas novedosos. Entonces yo he estado muy remiso porque pienso que no tengo nada nuevo que decir en relación al tema que se me plantea. Creo que soy como un disco de vinilo rayado, que repite las mismas palabras, que entona la misma música. Vengo diciendo desde hace más de una década las mismas cosas en relación a lo que hay que hacer en este país para conseguir que realmente la biblioteca pública sea un derecho de toda la población, de todos los municipios. Y si finalmente he aceptado ha sido porque también tengo una certeza: hay que predicar a tiempo y a destiempo, hay que seguir con una actitud un tanto de denuncia profética para conseguir que cada vez haya más utópicos que piensen que realmente los ciudadanos españoles tienen derecho a leer y a informarse, a disponer de servicios públicos de lectura e información.

Precisamente hace tan sólo unos días he publicado en la prensa de mi región² un artículo periodístico que intentaba analizar la situación de desigualdad que vive nuestro país en relación a los servicios bibliotecarios en gran parte debida a que son pocos los políticos que se han pronunciado sobre el derecho de todos los españoles a leer, a informarse, a educarse permanentemente mediante uno de los servicios públicos que aún tienen una consideración como de segunda fila, no esenciales: la biblioteca pública.

Uno de los factores más preocupantes sigue siendo el no reconocimiento de este derecho a los ciudadanos, pese a que los tres pilares que constituyen la misión de la biblioteca pública (cultura, información y educación permanente) están reconocidos en la Constitución Española: el “acceso a la cultura” en el artículo 44, el derecho a “recibir libremente información veraz” en el artículo 20.1.d y el “derecho a la educación” en el artículo 27. Éstos no han logrado convertirse jurídicamente en un derecho que revierta en la universalización o democratización del acceso de los españoles a servicios de biblioteca pública.

² “Bibliotecas Públicas y desigualdades”, en *La Tribuna de Toledo* (26 y 27 de septiembre de 2004), p. 3. Este artículo se publicó también, los mismos días, en las otras seis ediciones de este medio de comunicación en Castilla-La Mancha (*La Tribuna de Albacete*, *La Tribuna de Ciudad Real*, *La Tribuna de Cuenca*, *La Tribuna de Guadalajara*, *La Tribuna de Puertollano* y *La Tribuna de Talavera*).

Sí, además, analizamos las estadísticas bibliotecarias vemos grandes carencias en los servicios bibliotecarios de grandes o medianas ciudades españolas: faltan puntos de servicio en muchos de sus barrios, las colecciones, en muchos casos, están obsoletas y son insuficientes. En general, con excepciones que confirman la regla, estas ciudades no han desarrollado redes urbanas de bibliotecas públicas de una forma paralela al desarrollo de los servicios sanitarios, educativos, comerciales, deportivos, etc. que han tenido esos mismos municipios. Podemos afirmar que el mosaico español es en cuanto a bibliotecas un fiel reflejo de la desigualdad de los ciudadanos para acceder a servicios bibliotecarios.

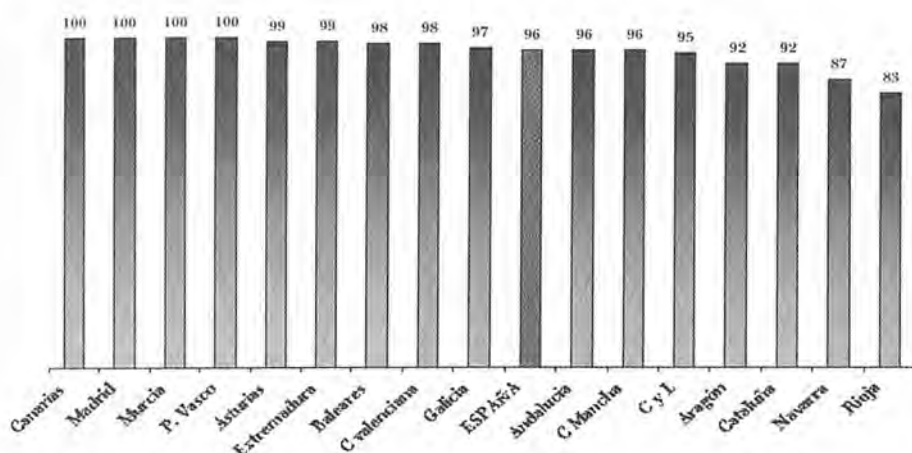
Esta desigualdad se agrava en los municipios más pequeños. La única legislación de carácter nacional que establece como servicio básico y obligatorio la biblioteca pública en los municipios es la Ley 7/1985, Reguladora de las Bases del Régimen Local, y ésta sólo obliga a los municipios mayores de 5.000 habitantes, no definiendo el tipo de servicios que deben prestarse en función a su población. Por este motivo, la creación y puesta en marcha de servicios bibliotecarios ha tenido y tiene mucho que ver con la voluntad política de los dirigentes públicos. La voluntariedad y posteriormente el reconocimiento de que las bibliotecas públicas son socialmente necesarias y políticamente rentables ha servido de estímulo para crear o potenciar servicios bibliotecarios. Lógicamente, esa voluntariedad ha chocado aún más con los condicionantes presupuestarios en los municipios más pequeños. Los últimos datos publicados por el Ministerio de Cultura, correspondientes al año 2002, son verdaderamente preocupantes: alrededor de 3.200 municipios españoles, el 38%, carecen de cualquier tipo de acceso a servicios, fijos o móviles, de biblioteca pública. Aunque es cierto que ese altísimo porcentaje de municipios españoles que no tienen biblioteca o no reciben servicios de biblioteca móvil se corresponde globalmente con un 4% de la población, los españoles no pueden sufrir discriminación alguna por razón de su residencia. Además, se considera que una ciudad determinada tiene cubierto el servicio porque existe una biblioteca para 50.000, 70.000 o incluso más habitantes; sin embargo no se puede aceptar esta hipocresía estadística. ¿Se imaginan ustedes una ciudad de esa población con un único Instituto de Bachillerato o con un único Centro de Salud? Pues en bibliotecas es bastante corriente.

Falta una Ley de Coordinación Bibliotecaria estatal, que sirva de Ley-marco para el conjunto del país, y aunque existen legislaciones bibliotecarias en la mayor parte de las Comunidades Autónomas, no se ha resuelto en la mayoría de los casos el problema de en quién recae la responsabilidad de crear y sostener una biblioteca pública, ni en qué nivel de población hay que fijar el límite para el establecimiento de bibliotecas públicas. Este aspecto es el primero entre las desigualdades regionales. La Ley de Bases de Régimen Local, como hemos visto, situó el mismo en los 5.000 habitantes, y algunas Comunidades han optado por fijarlo en los 3.000 habitantes (País Vasco) que es lo que recomendaba la UNESCO; hay incluso regiones que han sido más democratizadoras de este derecho y han situado el límite en 2.000 (Galicia) e incluso, como Extremadura, en 1.000 habitantes. Observemos el siguiente cuadro:

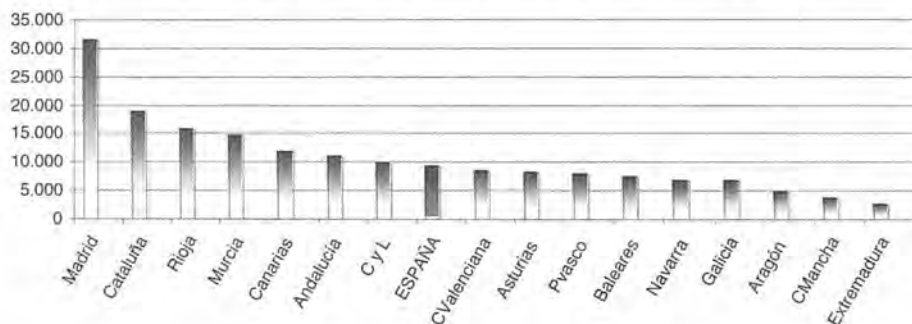
TIPOS DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS SEGÚN POBLACIÓN EN DISTINTAS CC.AA.		
Andalucía	Menos de 5.000: Servicios fijos o móviles. Más 5.000: Servicios bibliotecarios fijos. Más de 20.000: Biblioteca central y sucursal.	Ley 16/2003, de 22 de diciembre del Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación
Aragón	Menos de 5.000: Biblioteca filial o servicio móvil. Más de 5.000: Biblioteca pública estable.	Orden de 8 de marzo de 1996, por la que se aprueba el Reglamento de funcionamiento y Régimen interno de las Bibliotecas Públicas de Aragón
Asturias	Diferencia entre Bibliotecas Públicas, Casas de Cultura y Agencias o Centros de Lectura por sus funciones.	Resolución de 25 de febrero de 1987, por la que se aprueba el Reglamento de Bibliotecas y Casas de Cultura del Principado de Asturias
Cantabria	Más de 5.000: Biblioteca Pública.	Ley 3/2001, de 25 de septiembre de Bibliotecas de Cantabria
Castilla-La Mancha	Menos de 1.000: Biblioteca Pública, Sala de Lectura Pública o Biblioteca móvil. Más de 1.000: Biblioteca pública. Más de 20.000: Red Urbana de Bibliotecas.	Plan de Desarrollo Bibliotecario 2003-2006
Castilla y León	Más de 2.000: Biblioteca Pública con servicios mínimos. Más de 5.000: Biblioteca Pública. Más de 20.000: Sistema Urbano de bibliotecas.	Ley 9/1989, de 30 de noviembre de Bibliotecas de Castilla y León
Cataluña	Más de 3.000: Biblioteca filial. Más de 5.000: Biblioteca local. Más de 30.000: Red Urbana de Bibliotecas.	Mapa de Lectura Pública
Extremadura	Menos de 1.000: Agencia de lectura. Más de 1.000: Biblioteca Pública. Más de 20.000: Red Urbana de Bibliotecas.	Ley 6/1997, de 29 de mayo de Bibliotecas de Extremadura
Galicia	Menos de 2.000: Servicio móvil o Agencia de Lectura. Más de 2.000: Biblioteca Pública. Más de 50.000: Red Urbana de Bibliotecas.	Ley 14/1989, de 11 de octubre de Bibliotecas
Madrid	Menos de 5.000: Servicios fijos o móviles. Más de 5.000: Biblioteca Pública. Más de 20.000: Red Urbana de Bibliotecas.	Ley 10/1989, de 5 de octubre de Bibliotecas
Murcia	Menos de 5.000: Servicios bibliotecarios fijos o móviles, no obligatorios. Más de 5.000: Biblioteca Pública. Más de 50.000: Red Urbana de Bibliotecas.	Ley 7/1990, de 11 de abril, de Bibliotecas y Patrimonio Bibliográfico de la Región de Murcia
Navarra	Más de 5.000: Biblioteca local. Más de 20.000: Biblioteca central urbana.	Ley Foral 32/2002, de 19 de noviembre, por la que se regula el Sistema bibliotecario de Navarra
País vasco	Menos de 3.000: Servicio móvil. Más de 3.000: Biblioteca Pública. Más de 30.000: Red Urbana de Bibliotecas.	Ley 7/1990, de 3 de julio de Patrimonio Cultural Vasco
La Rioja	Menos de 2.000: Servicio móvil o Biblioteca filial. Más de 2.000: Biblioteca Pública.	Ley 4/1990, de 29 de junio de Bibliotecas de La Rioja
Valencia	Menos de 5.000: Servicios bibliotecarios suficientes Más de 5.000: Biblioteca Pública. Más de 25.000: Red Urbana de Bibliotecas.	Ley 10/1986, de 30 de diciembre, de Organización bibliotecaria de la Comunidad Valenciana

Estas legislaciones, junto al desarrollo de planes bibliotecarios más progresistas o a programas regionales que han venido apoyando financiera y técnicamente el desarrollo de bibliotecas públicas municipales, han contribuido, como podemos observar en los dos gráficos siguientes, a conformar una situación bibliotecaria verdaderamente desigual entre las distintas regiones.

Población atendida % por CCAA, 2002



Número de habitantes por servicio de biblioteca, 2002

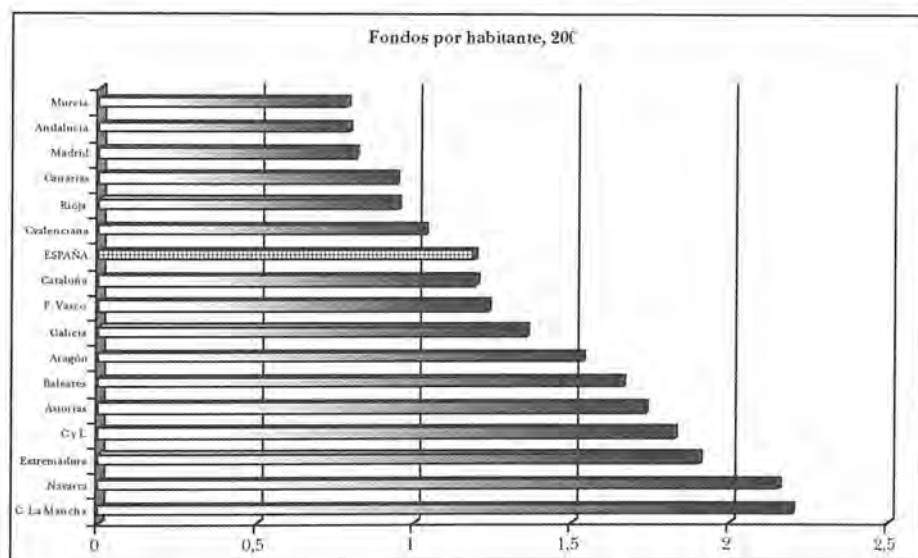


Comunidades como Canarias, Madrid, Murcia y el País Vasco han conseguido hacer llegar el servicio de biblioteca pública, mediante puntos de servicio fijos o móviles, al cien por cien de su población allí donde ésta reside; sin embargo, por las razones anteriormente expuestas, no son estas Comunidades las que presentan un mejor ratio de habitantes por biblioteca, sino que éste lo

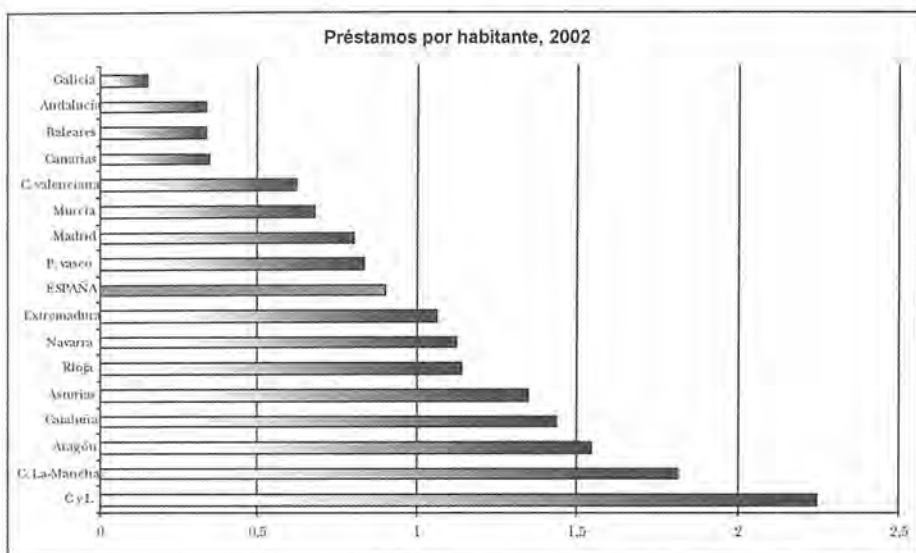
presentan Extremadura, seguida de Castilla-La Mancha: existe una biblioteca pública cada 2.507 y 3.659 habitantes, respectivamente. Por supuesto, no podemos olvidar que todos estos datos estadísticos son muy teóricos: tanto en las comunidades que estadísticamente presentan una cobertura del 100% de la población como las restantes, se supone que es de una debilidad en la prestación del servicio público de lectura: estamos diciendo que una ciudad con 100.000 habitantes que tiene una biblioteca pública está servida bibliotecariamente, pero no hay duda de que esa ciudad necesitaría una red urbana de bibliotecas públicas para poder prestar un servicio bibliotecario de calidad y adecuado al conjunto de la población de esa localidad.

Observando la evolución de los datos nos damos cuenta de que España ha dado sin duda un gran salto en las últimas dos décadas en cuanto al desarrollo de servicios públicos de lectura e información, que es lo que son realmente las bibliotecas. El Ministerio de Cultura, las Comunidades Autónomas y las Corporaciones Locales han realizado esfuerzos para crear, modernizar o desarrollar bibliotecas públicas. Sin duda, los datos estadísticos son un fiel reflejo de este avance que, como en tantos otros campos de los servicios públicos, ha experimentado España.

Si analizamos los recursos que ofrecen las bibliotecas públicas, podemos observar las mismas desigualdades anteriormente expuestas. Los indicadores relativos a colecciones correspondientes al ejercicio 2002 son verdaderamente expresivos: frente a Comunidades, como Castilla-La Mancha, Navarra, y Extremadura, que ofrecen respectivamente 2,2, 2,1 y 1,8 documentos por habitante, se sitúan Andalucía o Murcia, con sólo 0,7 por habitante, Madrid con 0,8, la Comunidad Valenciana con 1,0 o Cataluña con 1,19.



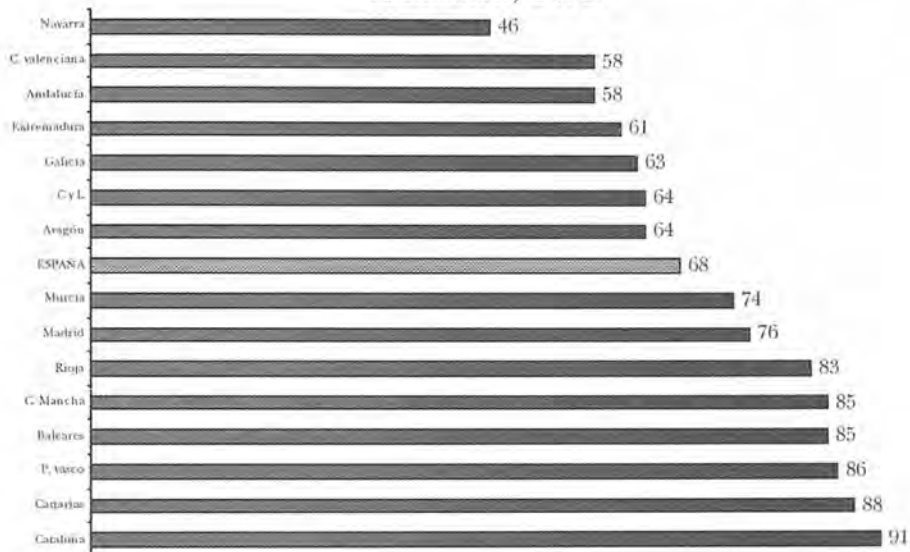
En cuanto a la presencia de las bibliotecas públicas en sus comunidades, deducible a partir del análisis de su uso, también vemos que presenta desigualdades. Los datos de préstamo a domicilio por habitante nos muestran de nuevo Comunidades que se encuentran por encima de la media en este indicador, entre ellas Castilla y León con 2,24 préstamos por habitante, Castilla-La Mancha con 1,8, Aragón con 1,5 o Cataluña con 1,4 préstamos por habitante; y de nuevo una serie de Comunidades que no llegan a la media nacional tampoco en este indicador: Andalucía 0,3; Canarias 0,3; Murcia 0,6; Madrid 0,8 ó Valencia 0,6.



Si comparamos además el comportamiento del préstamo a domicilio con el porcentaje de bibliotecas que realizan actividades en cada una de las Comunidades, podemos afirmar que sólo las bibliotecas de Cataluña y Castilla-La Mancha están por encima de la media nacional en ambos indicadores, y en el lado opuesto de nuevo hay comunidades autónomas que en ambos indicadores están por debajo de la media nacional: Andalucía, Comunidad Valenciana o Galicia.

Concretamente, la media nacional de bibliotecas públicas que organizan actividades culturales es del 68%. En los puestos más altos están Cataluña (91%), Canarias (88,5) y Castilla-La Mancha (85%), frente a Navarra (46%) y Andalucía y Valencia (ambas con el 58%).

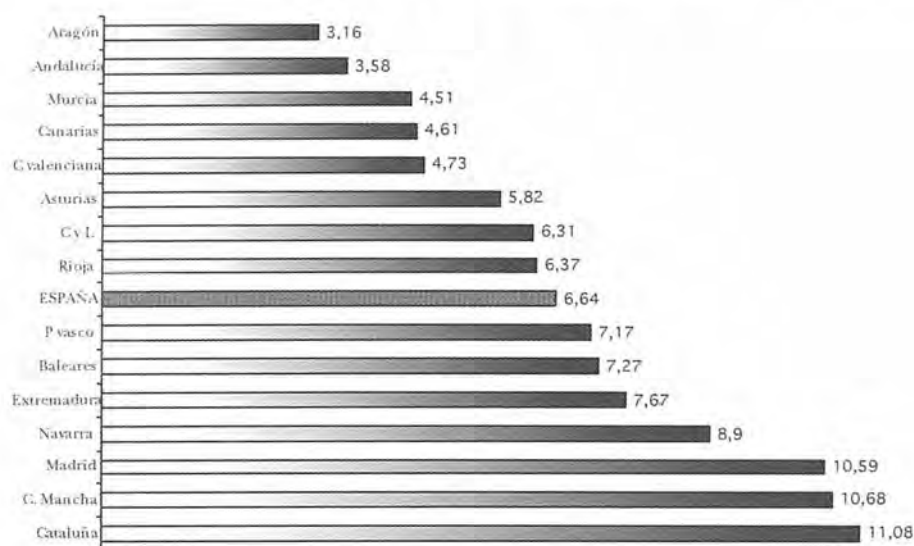
Porcentaje de bibliotecas con actividades de animación, 2002



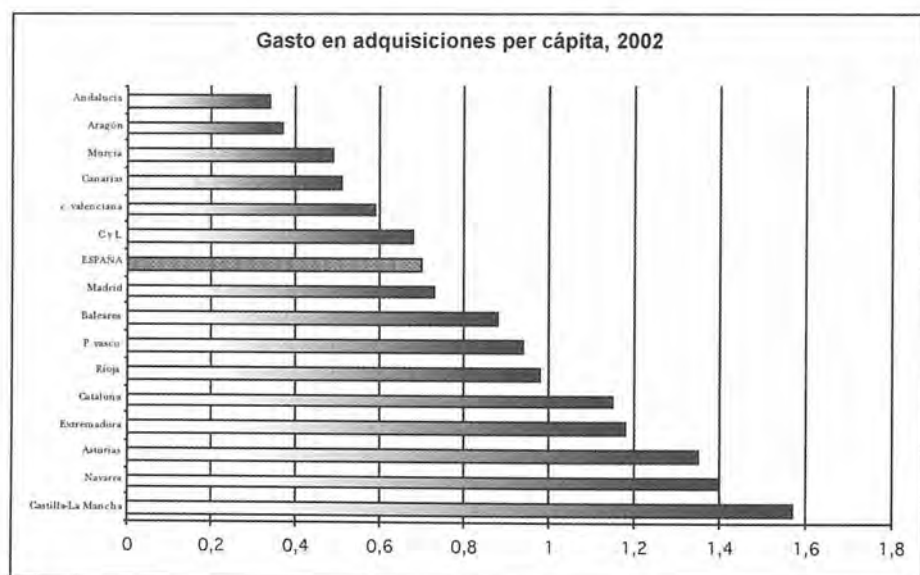
El desequilibrio bibliotecario que existe entre Comunidades autónomas se refleja de forma muy directa en el desigual presupuesto que las Comunidades Autónomas dedican a bibliotecas: Siempre con datos de 2002, Cataluña y Castilla-La Mancha, con 11,08 y 10,68 euros por habitante, respectivamente, figuran a la cabeza, frente a Andalucía o Aragón que invierten menos de 4 euros. Estas diferencias de gasto sitúan a regiones tradicionalmente pobres, como Castilla-La Mancha, a la cabeza en muchos de los indicadores bibliotecarios, y son un fiel reflejo de las políticas estables y del decidido apoyo, que en esta región, se está dando a las bibliotecas municipales, frente a Comunidades en las que los municipios no han gozado de similares apoyos de su correspondiente Administración Autonómica. Como podemos comprobar el mayor gasto se corresponde a bibliotecas más dinámicas y con mejores servicios.

En cualquier caso, estos indicadores creo que son un fiel reflejo del todavía escaso peso que las bibliotecas tienen en nuestro país. Incluso las cantidades de las Comunidades que más gastan en bibliotecas se nos antojan muy escasas en relación al gasto en otro tipo de servicios públicos.

Presupuesto por habitante, 2002



Los ratios de colecciones, anteriormente vistos, tienen una relación directa con el gasto efectuado en adquisiciones: Castilla-La Mancha figura a la cabeza con 1,57 Euros por habitante frente a los 0,34 de Andalucía, los 0,37 de Aragón o los 0,49 de Murcia.



3. CASTILLA-LA MANCHA: DEL SUBDESARROLLO A LA UTOPIA

Esta conferencia no tiene como objeto analizar la evolución o situación de los servicios bibliotecarios en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha. Sin embargo, he de referirme necesariamente a los distintos momentos y a las políticas bibliotecarias llevadas a cabo en mi región para poder finalmente exponer y afrontar las tesis sobre qué medidas son necesarias para que efectivamente la biblioteca pública sea un derecho de todos los españoles.

Como otras regiones españolas, Castilla-La Mancha ha tenido una evolución muy positiva en el terreno de las bibliotecas públicas. Pero ningún fruto se origina por casualidad: los frutos proceden de la sembradura, del riego permanente, del cariñoso trato que se ofrece a las semillas sembradas. Todos los frutos, todos los árboles, todos los proyectos tienen una larga historia, un trabajo, una dedicación, un sueño utópico. Y para que los frutos maduren se precisan políticas estables, un clima agradable, que no haya heladas ni tormentas de granizo,... En esta línea, la evolución de los servicios bibliotecarios en Castilla-La Mancha, que presentan luces indudables pero que también siguen estando apresados por sombras y por necesidades, son el fruto de décadas de trabajo de muchas personas. De técnicos, de bibliotecarios y de políticos. Son el resultado de sembrar ilusiones y de aunar esfuerzos entre administraciones públicas. Son el resultado del sueño utópico de muchas personas que han creído en el poder democratizador de la cultura, en el papel preponderante de la biblioteca pública para formar personas libres, críticas y tolerantes.

3.1. *La experiencia de los años setenta*

En los años sesenta se habían puesto en marcha las *Casas de Cultura* de Ciudad Real, Cuenca y Toledo, dotando a las bibliotecas públicas provinciales de unos edificios en esos momentos singulares. A principios de los setenta, la Biblioteca de Guadalajara pasó al Palacio del Infantado. Los Centros Provinciales Coordinadores de Bibliotecas intentaban la creación de bibliotecas municipales, consiguiendo un lento e irregular proceso de nacimiento de servicios bibliotecarios. Las memorias publicadas reflejan fielmente estos años del franquismo en los que la profesionalidad de los escasos bibliotecarios y bibliotecarias produjo unos frutos verdaderamente notables en aquella época.

Pero probablemente el acontecimiento de esta década fue la puesta en marcha de un nuevo servicio en la provincia de Toledo: las bibliotecas móviles o *bibliobuses*. El 9 de julio de 1973 comenzaron su andadura por los pueblos toledanos dos vehículos, que dieron servicio a 168 municipios toledanos. Aunque en diversas localidades españolas existía desde hacía años este servicio, Toledo fue la primera provincia española que, uniendo a la labor de las bibliotecas fijas la de los bibliobuses, disponía de algún tipo de servicio público de lectura para casi el total de municipios.

Podemos aceptar que fue un verdadero hito en el país; por primera vez la mayoría de los ciudadanos de una provincia tenían la posibilidad de disfrutar de algún servicio público de lectura. Se unieron el tesón de Julia Méndez Aparicio, directora de la Pública de Toledo y del Centro Coordinador; el decidido apoyo de Luis García Ejarque desde el Centro Nacional de Lectura y la colaboración de la Diputación Provincia, así como el propio Gobernador Civil, entonces un gran amante de la lectura, Jaime de Foxá. Una confluencia de instituciones y personas para desarrollar un verdadero ideal profesional y de vida de una bibliotecaria que fue el alma de una política de lectura pública acertada y democrática. Yo tuve el honor de participar como bibliotecario en uno de los dos bibliobuses en aquella irreplicable experiencia durante el período 1973-1976 y reconozco que esa idea democratizadora del libro y la lectura para los habitantes de la provincia de Toledo se me quedó en mi corazón y en mis sueños³.

3.2 Autonomía y bibliotecas

El 8 de mayo de 1983 se celebraron por primera vez elecciones autonómicas y el 31 de ese mismo mes y año se constituyeron las primeras Cortes regionales elegidas por sufragio popular, formándose en junio el primer gobierno regional democrático. Aunque las transferencias del hasta entonces Centro Nacional de Lectura llegaron todavía en período preautonómico (Decreto de 29 de diciembre de 1979) hubo un parón importante en esos primeros años como consecuencia del necesario reajuste competencial y organizativo.

Pero podemos afirmar que, tras los tortuosos comienzos, la autonomía le vino bien a las bibliotecas. Disponemos de una radiografía bastante fiel de cuál era la situación en el año 1984. En este año Castilla-La Mancha se conformaba territorialmente por 915 municipios, y un estudio llevado a cabo por la recién creada Dirección General de Bibliotecas y Promoción Sociocultural de la Consejería de Educación y Cultura⁴ arrojaba los siguientes datos:

- Existía Biblioteca Pública en 154 municipios.
- Además funcionaban 12 bibliobuses que daban servicio a 286 municipios.
- Otros 45 municipios disponían de un servicio bibliotecario mediante agencias de lectura o lotes circulantes.

³ Una visión general de la situación de los servicios bibliotecarios en esos años en mi artículo: "*Lectura pública en la provincia de Toledo, 1771-1997*" Discurso pronunciado en la sesión pública y solemne de inauguración del Curso Académico 1997-1998 de la Real Academia de Bellas Artes y Ciencias Históricas de Toledo, el 5 de octubre de 1997. Publicado en *Toletum. Boletín de la Real Academia de Bellas Artes y Ciencias Históricas de Toledo*, año LXXX, Segunda época, n° 38, 1998, pp. 9-42.

⁴ SÁNCHEZ SÁNCHEZ, Juan, "Radiografía de urgencia: bibliotecas en Castilla-La Mancha". *Añil, Cuadernos de Castilla-La Mancha*, n° 2 (noviembre 1993), pp. 51-61.

- Las cinco bibliotecas públicas del Estado contaban con algo más de 230.000 volúmenes de fondo moderno, con un índice en las capitales de 0,7 libros por habitante.
- Las 149 bibliotecas municipales poseían en torno a 700.000 volúmenes, con una relación de 0,77 libros/habitante. En ese año (1984) la media nacional era de 0,26 libros/habitante.

En definitiva, 485 municipios contaban con alguna posibilidad, aunque fuese limitada, de un servicio público de lectura, lo que significaba un 53% del total de municipios y una población potencialmente atendida cercana al 90% del total de habitantes de Castilla-La Mancha.

Este era el punto de partida. Una situación tercermundista pero que evidenciaba un interés de las administraciones públicas y unos indicadores relativamente mejores que los datos medios del país⁵.

La década de los ochenta concluía con un paso muy importante: la promulgación, mediante el consenso de los distintos grupos parlamentarios, de la Ley 1/1989, de Bibliotecas de Castilla-La Mancha.

3.3. *La creación del SERLAB*

Durante los primeros años de la Consejería, tras el efímero tiempo de funcionamiento de la Dirección General de Bibliotecas y Promoción Sociocultural, funcionó en la Dirección General de Cultura una Sección de Archivos y Bibliotecas. En marzo de 1991 se pone en funcionamiento el Servicio Regional previsto en la Ley, que se denominó, por aglutinar otras competencias, *Servicio Regional del Libro, Archivos y Bibliotecas (SERLAB)*, que he dirigido desde entonces.

Se comenzó el desarrollo de la Ley, aprobándose la Orden de 4 de octubre de 1991 que estableció normas para la creación de Bibliotecas Públicas Municipales en Castilla-La Mancha (*DOCM*, núm. 80, de 18-10-91). Y se redactaron distintos proyectos de normas técnicas y reglamentos que finalmente no vieron la luz.

En 1992 se inició el desarrollo del Censo de Bibliotecas, como metodología de análisis estadístico y de evaluación de los servicios bibliotecarios de la región, aunque su explotación sistemática no se hizo hasta 1997 mediante la colaboración externa de una empresa consultora especializada.

⁵ En la memoria de los primeros cuatro años de gestión de la Consejería de Educación y Cultura se incluye un apartado titulado "Libro y bibliotecas: se han puesto los cimientos", que recoge distintas iniciativas llevadas a cabo en estas materias, tanto para las bibliotecas públicas del Estado como para las municipales y Centros Coordinadores de Bibliotecas. *Salvando distancias. 1983-1987. Política Cultural de la Consejería de Educación y Cultura de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha*, Toledo, Consejería de Educación y Cultura, 1987, pp. 57-66.

Estos primeros años fueron de estudio, debate con los profesionales, organización de programas y puesta en marcha de iniciativas tendentes al desarrollo de la Red de Bibliotecas Públicas de la región. En 1993 realizamos un nuevo estudio⁶ sobre la situación bibliotecaria de la región: De las 149 públicas existentes en 1984, pasamos a 272 bibliotecas (sin contar 70 cerradas), prácticamente duplicándose el número de bibliotecas públicas. También era significativo el ascenso del número de municipios que contaban con biblioteca: de 154 en 1984 se pasó a 247 en 1993.

Este estudio arrojó muchas luces sobre las claves del problema bibliotecario en la región (personal, escasa aportación de los municipios, poco autonomía de los bibliotecarios municipales en el diseño de sus colecciones, falta de programas estables de ayudas desde las distintas administraciones públicas, etc.). Sin duda, tras un primer período de experiencia y análisis, vimos nítidamente cómo había que resolver el principal problema de las bibliotecas de la región: el personal. Yo lo decía en todos mis encuentros con bibliotecarios y alcaldes: sin bibliotecario no existe biblioteca, y esta perogrullada me llevó a plantear en 1994 la puesta en marcha del programa de ayudas para la contratación de bibliotecarios por parte de los ayuntamientos. Teníamos un presupuesto exiguo, pero estábamos abriendo una puerta a la esperanza.

3.4. *Hacia una cultura de la Planificación (1995) o el sueño de la universalización*

Para el éxito de cualquier política se requieren, además de ideas y convicción para llevarla a cabo, una cierta altura de miras, una estabilidad en los equipos. La legislatura 1995-99 tuvo en el campo de la cultura una virtud: la estabilidad del equipo político, que permitió conocer la realidad y afrontar por primera vez una política de planificación estratégica. Tuvo, a mi juicio, otra gran virtud: hubo un gran debate entre los técnicos y los políticos, pero con actitud de lealtad en ambos casos, y ese rico debate permitió que afloraran nuevas ideas y que todos mirásemos en una misma dirección. Por primera vez sentí que existía una sintonía total en el diagnóstico acerca de los problemas que aquejaban a la biblioteca pública en nuestra región. En el equipo técnico sentíamos con nitidez que nuestros políticos estaban luchando por conseguir resolver un problema histórico, y lo hicieron a veces teniéndose que enfrentar con políticos locales del mismo espectro ideológico. No se consiguieron grandes recursos, pero hubo una actitud de búsqueda, de lucha para resolver las situaciones, etc., que entonces, y hoy aún más, valoramos en su justa medida.

Creo que es de justicia mencionar a Angeles Díez Vieco, Directora General y verdadera impulsora del *Plan Estratégico de Cultura (1997-2006)*. Hubo sucesi-

⁶ Un resumen del estudio se publicó en mi artículo, ya citado, "Radiografía de urgencia: bibliotecas en Castilla-La Mancha".

vos encuentros de expertos, reuniones a las que, al menos en el ámbito de las bibliotecas, fuimos incorporando a especialistas de distintas Comunidades Autónomas. Se fueron planteando cuestiones muy importantes sobre las que había que tomar decisiones de cara a establecer modelos de gestión, objetivos estratégicos, planes operativos anuales, métodos de evaluación, etc. Se pretendió también que la planificación fuese para un tiempo largo, una década, para evitar los posibles vaivenes de signos políticos o incluso de equipos.⁷ El Plan Estratégico se concretó en tres *Planes Directores*: Patrimonio Histórico; Libro, Archivos y Bibliotecas, y Gestión Cultural, con un ámbito temporal referido al período 1997-2000.

El *Plan Director del Libro, Archivos y Bibliotecas (1997-2000)* constituyó el instrumento de actuación de la Consejería en materia de lectura pública para ese primer período.

En el ámbito de la promoción de las bibliotecas, el Plan contenía 7 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:

1. Facilitar a todos los ciudadanos de Castilla-La Mancha el acceso a los servicios públicos de lectura e información.
2. Equilibrar la distribución territorial de los servicios públicos de lectura y acceso a la información en Castilla-La Mancha.
3. Articular y consolidar el Sistema Bibliotecario de Castilla-La Mancha.
4. Coordinar e impulsar la política regional de lectura pública en cooperación con otras administraciones públicas, fundaciones e instituciones educativas, sociales, culturales y financieras.
5. Crear un centro neurálgico de recursos bibliográficos e informativos, de creación literaria y de reflexión científica que sirva de cabecera del Sistema Público de Lectura de Castilla-La Mancha: la Biblioteca Regional.
6. Conseguir una Red de Bibliotecas Públicas Provinciales de Castilla-La Mancha que presten servicios en consonancia con las necesidades socioculturales de los ciudadanos
7. Fomentar la autoeducación, la formación intelectual, la información y el análisis personal y reflexivo de los ciudadanos.

El grado de cumplimiento de las medidas al finalizar el período fue muy alto: el 86%.

Aunque no es momento ahora de analizar en detalle el Plan y sus resultados, sólo quiero fijarme en dos aspectos que resultaron esenciales:

- Por primera vez un Gobierno Autonómico expresa por escrito su compromiso de luchar por la universalización en la región de los servicios

⁷ CASTILLA-LA MANCHA, Dirección General de Cultura. *Plan Estratégico de Cultura 1997-2006*, Toledo, Consejería de Educación y Cultura, 1998. Dedicó el apartado 5.6 al área de Libro y Bibliotecas, señalando los objetivos estratégicos para este período y las principales medidas a conseguir, pp. 64-67.

- bibliotecarios para el conjunto de la población. Esta idea, que resultaba motriz en las tareas del SERLAB desde prácticamente sus inicios, conseguimos que fuese asumida políticamente e incorporada al Plan Director.
- La puesta en marcha de la Biblioteca Regional, que tendrá unas consecuencias muy importantes en la región. La puesta en marcha en octubre de 1998 supuso un verdadero revulsivo, no sólo porque los ciudadanos percibieron desde el principio que disponían de unos servicios bibliotecarios de la más moderna generación y de calidad sino porque ayudaron a los ciudadanos del conjunto de la región lo que verdaderamente era una biblioteca pública. Digamos que la Biblioteca Regional sirvió de *efecto espejo* para que alcaldes, concejales y, en general, todo tipo de colectivos ciudadanos comenzasen a plantearse que en sus municipios querían una biblioteca pública con similares servicios que los que ofrecía la Biblioteca Regional, aunque dimensionados a su localidad.

Una visión de este período, en cuanto a las políticas bibliotecarias emprendidas y a la importancia de esta planificación estratégica, la ofreció de forma muy acertada Joaquín Selgas en las *I Jornadas Bibliotecarias de Castilla-La Mancha* desarrolladas en enero de 1998, trabajo al que me remito para no extenderme en esta ocasión⁸.

3.5. *El segundo "asalto" hacia la universalización (2003): El Plan de Desarrollo Bibliotecario Bibliotecas Públicas Siglo XXI*

Aunque estaba previsto proseguir la planificación iniciada en 1996 y concretarla en un nuevo Plan Director para el período 2001-2005, diversas circunstancias hicieron que en la práctica tanto el Plan Estratégico como los Planes Directores quedasen aparcados. Se habían comenzado las reuniones con profesionales y en el Servicio Regional se comenzó a redactar el nuevo Plan, al que se fueron incorporando las iniciativas presentadas y aquellas medidas que había que retocar o introducir procedentes del plan del primer período. Cambios de estructura, sucesivos cambios de responsables políticos tanto de la Consejería como de las sucesivas direcciones generales u otros órganos directivos a los que orgánicamente se adscribió el Servicio Regional, motivaron el abandono de aquella metodología de la planificación. En los restantes ámbitos del Plan Estratégico el abandono fue mucho más evidente con anterioridad; en nuestro caso, convencidos de la bondad del camino emprendido, intentamos proseguir en la línea emprendida hasta que nuevos cambios de responsables políticos propiciaron el final de los Planes.

⁸ SELGAS, Joaquín, "Las políticas bibliotecarias en Castilla-La Mancha: realidades y proyectos", en *Actas de las I Jornadas Bibliotecarias de Castilla-La Mancha*, Cuenca, Universidad de Castilla-La Mancha, 2000 pp. 17-44.

No obstante, nuestro deber era continuar esa línea. Habíamos conocido otras experiencias, como la llevada a cabo por la Diputación de Barcelona, y en los inicios del 2002 nos pusimos a trabajar en un plan muy ambicioso, esta vez referido exclusivamente al ámbito de las bibliotecas públicas. El *Plan de Desarrollo Bibliotecario (2003-2006) Bibliotecas Públicas Siglo XXI Castilla-La Mancha*⁹.

Para este Plan se consiguió la implicación directa de la Viceconsejera de Educación y Cultura y del Consejero, presentándose como un Plan verdaderamente del Gobierno de Castilla-La Mancha y con el aval del propio Presidente regional, que en la presentación del Plan afirmó: *"Estamos luchando para que el servicio de biblioteca pública se universalice en toda la región, se democratice y todos los ciudadanos puedan disfrutar de los beneficios de la Sociedad de la Información. Porque la biblioteca pública es un derecho de todos y para todos"*.

El Plan se articula en torno a seis objetivos estratégicos:

1. Extender los servicios bibliotecarios al 100% de la población de Castilla-La Mancha.
2. Propiciar que todos los ciudadanos de Castilla-La Mancha se incorporen a la sociedad de la información y del conocimiento mediante los servicios de la biblioteca pública.
3. Impulsar un programa de construcción, reformas y equipamiento de infraestructuras bibliotecarias adecuado a las necesidades de las bibliotecas del siglo XXI.
4. Convertir a las bibliotecas municipales en el centro básico de información y cultura de la localidad.
5. Articular las bibliotecas de la región en una red de servicios integrados que permita a los ciudadanos un fácil acceso a todos los recursos y una utilización más intensa de los mismos.
6. Potenciar el conocimiento de las funciones y servicios de la biblioteca pública en la sociedad regional.

De nuevo, y como primer gran objetivo, la extensión de los servicios bibliotecarios a todos los ciudadanos de la región y a todos los municipios. Y, precisamente gracias a algunas de las medidas contenidas en el Plan, este objetivo se nos antojaba cercano. Junto a los demás programas de apoyo auspiciados

⁹ Con el lema general de "Descubre el mundo en la Biblioteca", el Plan se concreta en 80 medidas, de distinto calado y alcance, Toledo, Consejería de Educación y Cultura, 2003. Se ha realizado un inicial análisis sobre el cumplimiento de este Plan: SÁNCHEZ SÁNCHEZ, Juan y DOCAMPO CAPILLA, Javier; "Planificación de redes autonómicas de bibliotecas: balance del primer año del Plan de Bibliotecas Públicas Siglo XXI Castilla-La Mancha", en *La Biblioteca Pública: Compromiso de futuro. Actas del II Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas*, Salamanca, 17, 18 y 19 de noviembre de 2004, Madrid, Ministerio de Cultura, 2004, pp. 161-171. Nos remitimos a este trabajo para una valoración sobre el camino avanzado y las dificultades que se encuentran para el desarrollo del Plan.

por la Consejería para propiciar la creación o la mejora de bibliotecas municipales, la medida número 80 es en realidad un Plan específico del Plan: el Plan Regional de Bibliotecas Móviles. Con una importante inversión para reformar la actual flota de 4 bibliobuses y adquirir 9 unidades más (en total 13 bibliobuses de última generación) se abordará la prestación de servicios de calidad a los municipios menores de 1.000 habitantes que no tengan biblioteca pública fija.

3.6. Políticas de Bibliotecas Públicas

La Consejería, a través del SERLAB, ha priorizado especialmente su actividad hacia los servicios públicos de lectura e información, es decir las bibliotecas públicas, con independencia de que se hayan desarrollado programas e iniciativas de cara a otro tipo de bibliotecas. Esquemáticamente, estas políticas de lectura pública se han basado en los siguientes pilares:

3.6.1. Los instrumentos de planificación

Junto a los ya citados (Plan Director, Plan de Desarrollo Bibliotecario, etc.), debemos mencionar los siguientes:

- El *Mapa de Lectura Pública de Castilla-La Mancha*, instrumento derivado del *Censo de Bibliotecas de Castilla-La Mancha*. El Mapa se puso en marcha en 1997 y permite la planificación de las actuaciones para la Red (medidas, programas de ayudas, plan de inversiones, etc.). Actualmente, buena parte de la información del *Mapa* se publica conjuntamente con los datos estadísticos del *Censo*.
- El *Censo de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha*. Este instrumento estadístico, básico no sólo para el conocimiento de la Red sino como apoyo a la evaluación y planificación de las bibliotecas de la región, se inició en 1992, pero no se sistematizó su análisis y difusión de los datos hasta 1997. Se ha conseguido normalizar la recogida de datos y su explotación así como la edición de los censos. Aunque inicialmente se denominó *Censo de la Red de Lectura Pública de Castilla-La Mancha*, actualmente refleja el de la Red: *Censo de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha*. Los datos de cada ejercicio se cierran a 31 de diciembre y se han publicado los censos correspondientes a los años 1997, 1998, 2000, 2001, 2001 y 2003.
- *Pautas para el servicio de biblioteca pública en los municipios de Castilla-La Mancha*. Se trata de un instrumento de planificación y también de un método para impulsar el desarrollo de la Red de Bibliotecas Públicas con criterios de calidad y eficacia. Es una medida contenida en el Plan de Desarrollo Bibliotecario, dentro de las propuestas referidas a legisla-

ción bibliotecaria. De próxima publicación en el *Diario Oficial de Castilla-La Mancha* mediante una Resolución de la Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas de la Consejería de Cultura, establece las características que han de tener los edificios, servicios y colecciones de las bibliotecas públicas municipales de la región. Aunque tenga el carácter de pautas o recomendaciones, en el SERLAB entendemos que será un instrumento muy eficaz para colaborar en la mejora de las bibliotecas públicas y, consiguientemente, de la Red regional.

3.6.2. Características de estas políticas

Actualmente forman parte de la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha 510 centros:

- La Biblioteca de Castilla-La Mancha..
- Las Bibliotecas Públicas del Estado, o *bibliotecas provinciales*, de :
 - Albacete
 - Ciudad Real
 - Cuenca
 - Guadalajara
 - Toledo
- Bibliotecas Públicas Municipales (436)
- Salas de Lectura Pública (65)
- Bibliobuses (4)

Como es bien perceptible, las bibliotecas municipales constituyen el 99% de las bibliotecas públicas de la región y son por tanto el tipo de centro que presta servicio a la mayoría de los municipios.

Con carácter general, las políticas de bibliotecas públicas se orientan prioritariamente a:

- La extensión del servicio de lectura pública a todos los ciudadanos.
- La mejora de la calidad de los servicios, apoyando políticas activas de personal y reforzamiento de colecciones.
- El posicionamiento de las bibliotecas públicas como puertas de acceso a la Sociedad de la Información y el Conocimiento.

Y estas políticas se ejecutan a través de:

- La regulación normativa de los servicios.
- La gestión de las bibliotecas propias.
- El apoyo técnico y económico a los centros de titularidad municipal.
- La coordinación de la Red regional de Bibliotecas Públicas.

Pero las características demográficas y territoriales de esta región han condicionado claramente las políticas de lectura pública. La Junta de Comunida-

des ha desarrollado un papel promotor de las bibliotecas, estimulando a los ayuntamientos a crear bibliotecas en los municipios de más de 1.000 habitantes, objetivo ya prácticamente cumplido. Y en esa labor promotora ha influido también para que se hayan creado numerosas bibliotecas públicas y salas de lectura pública en municipios menores de 1.000 habitantes que en muchos casos constituyen verdaderos ejemplos de servicios bibliotecarios de calidad y que son el centro de la vida social y cultural de sus municipios.

3.6.3. Programas de subvenciones para los municipios

Este impulso a la creación y desarrollo de bibliotecas municipales se ha ejercido fundamentalmente mediante una política de subvenciones a los ayuntamientos, con criterios de cofinanciación y corresponsabilidad. Estas subvenciones incluyen todos los aspectos del funcionamiento de una biblioteca: personal, colecciones, informatización, equipamiento, actividades culturales, etc. La Consejería de Cultura convoca anualmente programas que se dirigen a las Mancomunidades de Municipios y Ayuntamientos con destino a las bibliotecas y salas de lectura pública para potenciar y promocionar la prestación de estos servicios en los municipios de la región¹⁰.

Sólo enumeramos estos programas:

- a) Recursos humanos de las bibliotecas
 - Programa de ayudas para la contratación de bibliotecarios
- b) Dotación e incremento de colecciones bibliotecarias
 - Adquisiciones bibliográficas
 - Música desde la biblioteca
 - Videos en tu biblioteca

¹⁰ Sobre estas políticas de ayudas del Gobierno Regional se han realizado distintas aportaciones. Referido al programa de ayudas a la contratación de bibliotecarios municipales: ARROYO ORTEGA, Óscar; SÁNCHEZ SÁNCHEZ, Juan y SELGAS GUTIÉRREZ, Joaquín, "La profesionalización en las bibliotecas públicas municipales como base de servicios de calidad: El modelo de Castilla-La Mancha", en *La Biblioteca Pública, Portal de la Sociedad de la Información, Actas del I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas*, Valencia, 29, 30 y 31 de octubre de 2002, Madrid, MECD, Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria, 2002, pp. 345-351.

Los mismos autores hemos analizado la repercusión de las ayudas para informatización y nuevas tecnologías, "Las bibliotecas públicas en Castilla-La Mancha: en marcha hacia la sociedad de la información", en *La Biblioteca Pública, Portal de la Sociedad de la Información, op. cit.*, pp. 135-144.

Sobre los programas de ayudas para colecciones bibliotecarias: ARROYO ORTEGA, Óscar "El modelo de Castilla-La Mancha de financiación para la adquisición de fondos documentales en bibliotecas públicas municipales", en *La Biblioteca Pública: Compromiso de futuro. Actas del II Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas*, Salamanca, 17, 18 y 19 de noviembre de 2004, Madrid, Ministerio de Cultura, 2004, pp. 31-39.

- Soportes electrónicos en la biblioteca
 - Ayudas a la edición de libros y revistas de interés para Castilla-La Mancha.
- c) Informatización y nuevas tecnologías
- Informatización de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha e incorporación al Catálogo Colectivo de la Red.
 - Centros de Internet en Castilla-La Mancha, convocada por la Consejería de Industria y Tecnología en colaboración con la de Cultura.
- d) Actividades culturales y animación a la lectura
- Biblioteca abierta, para actividades de animación a la lectura
 - Los Legados de la Tierra, para formación y difusión de colecciones fotográficas.
- e) Infraestructuras y equipamiento
- Subvenciones para dotación y mejora de equipamiento de bibliotecas y salas de lectura pública.
 - Convenios para construcción y mejora de bibliotecas públicas

3.6.4. Apoyo técnico

Entre las funciones que la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha tiene asignadas en materia de bibliotecas está la de ofrecer asesoramiento y apoyo técnico a las bibliotecas y centros bibliotecarios de la región. Esta misión orientadora cobra especial importancia para las bibliotecas y salas de lectura pública municipal a la luz de la ya citada realidad geográfica y demográfica de la región. El perfil de la mayoría de los bibliotecarios municipales castellano-manchegos es el de un profesional que trabaja solo en su centro y en muchos casos aislado de otros profesionales con los que intercambiar experiencias. La Consejería sabedora de esta circunstancia fomenta el encuentro de estos profesionales a través de instrumentos de difusión de información de tipo profesional que sirvan de complemento a las actuaciones que anualmente se realizan en cuanto a formación continua de los bibliotecarios.

Las herramientas utilizadas en la actualidad, son las **distintas selecciones de materiales bibliográficos** que pretenden asesorar en cuanto a las adquisiciones de las bibliotecas en los distintos soportes, y la publicación "*Información técnica*", donde tiene cabida todo tipo de información que merezca ser difundida entre todos los profesionales para mejorar y actualizar sus conocimientos con la finalidad de dar un mejor servicio a los ciudadanos. Esta iniciativa que se inició desde el SERLAB es asumida actualmente por la Biblioteca de Castilla-La Mancha, como centro de servicios para el conjunto de la Red.

Muy importante apoyo al conjunto de la Red y, en concreto, a los profesionales, es el programa de Programa de Formación permanente para bibliotecarios, con tres tipos de iniciativas: Cursos, Jornadas Técnicas y Seminarios, y el *Foro del Libro, Archivos y Bibliotecas*. En estos *foros* se pretende conocer experiencias de profesionales de otras regiones y del extranjero con la intención de ampliar la visión del mundo bibliotecario y poder aplicar experiencias satisfactorias realizadas por otros profesionales.

No obstante, los sistemas personales siguen teniendo gran importancia en el quehacer diario y cualquier duda de los bibliotecarios de la región se atiende por los servicios técnicos bibliotecarios de la Consejería de Cultura de cada una de las provincias de Castilla-La Mancha.

Otros apoyos son: la *Guía de Recursos de Animación a la Lectura para Castilla-La Mancha*, que ofrece información a los bibliotecarios sobre actividades de promoción de la lectura, y que se viene publicando con carácter anual desde el año 1999; y, dentro del Boletín *Anaquel*, se incluye una separata que, con el título de *El Escaparate*, ofrece información bibliográfica y de audiovisuales a las bibliotecas municipales, con una selección de novedades interesantes para estas bibliotecas.

3.7. Indicadores para la esperanza

En la edición del *Censo de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha 2003* se incluye un análisis de la evolución de los principales indicadores de la Red¹¹. En general la publicación de los distintos Censos de la Red demuestra fielmente una cuestión: las políticas estables y progresistas que se han seguido en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha han conseguido muchos de los objetivos que se fueron planteando y queda meridianamente claro que el objetivo de la universalización de los servicios bibliotecarios para el conjunto de la población y para todos los municipios de la región es también posible. Los datos, además, demuestran que en la mayoría de los indicadores la situación de Castilla-La Mancha es mejor que en el conjunto del país. Obsérvese este cuadro general:

¹¹ *Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha, Censo 2003* / Elaboración, Infor@rea Consultores de Información y Documentación; coordinación, Servicio Regional del Libro, Archivos y Bibliotecas. Toledo: Consejería de Cultura, 2004. Este informe comparativo de los años 1997-2003, en las páginas 161-170. De igual modo, el Censo incluye tablas de evolución de los principales indicadores de la Red durante el trienio 2001-2003. Para no alargar excesivamente este texto nos remitimos a esta importante fuente.

	ESPAÑA	CASTILLA-LA MANCHA	
EJERCICIOS	2002	2002	2003
Habitantes por biblioteca	9.301	3.659	3.560
Documentos/habitante	1,18	2,19	2,32
Adquisiciones: Documento/habitante	0,076	0,16	0,19
Adquisiciones: Gasto/habitante	0,70	1,57	1,91
Visitas/habitante	1,5	1,94	2,62
Visitas/socios	8,31	6,5	7,9
Socios/habitantes	0,18	0,30	0,33
Préstamos domicilio/habitante	0,9	1,79	2,10
Actividades por biblioteca	18,73	25,46	24,06
Gasto en bibliotecas/habitante	6,64	10,69	14,37

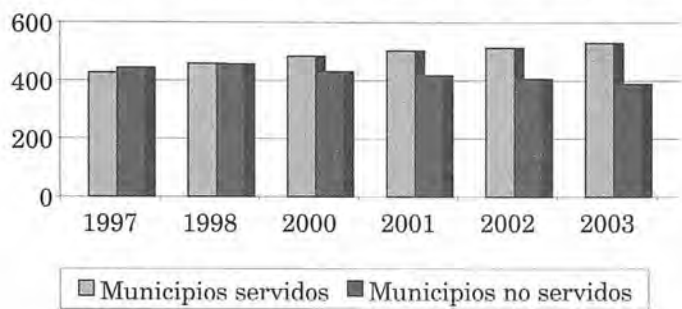
Como puede apreciarse, los indicadores de nuestra región, aunque lejos todavía en general de los países europeos bibliotecariamente más desarrollados, presentan unas cifras muy positivas respecto a las medidas de España, y como ya vimos en las tablas comparativas de las distintas Comunidades Autónomas, en muchos casos los indicadores de Castilla-La Mancha están en una situación de liderazgo nacional.

En otro aspecto, hay que resaltar el gran esfuerzo de creación de bibliotecas públicas en pequeños municipios. Como ya he dicho, Castilla-La Mancha tiene una realidad demográfica y territorial muy compleja. Con 919 municipios, 633 corresponden a municipios menores de 1.000 habitantes (y 456 de ellos tienen menos de 400 habitantes). Otros 116 municipios se sitúan en el tramo de 1.000 a 2.000 habitantes. En definitiva, 749 de los municipios de la región son menores de 2.000 habitantes (el 81,5%). Consiguientemente, sólo el 18,5% de los municipios (170) pertenecen al tramo de municipios mayores de 2.000 habitantes. Todavía más clarificadoras resultan las cifras si consideramos el número de municipios mayores de 5.000 habitantes, que son los que legalmente tendrían obligación de prestar el servicio de biblioteca pública según la Ley de Bases del Régimen Local: Sólo hay 61 municipios, que suponen el 6,6% del total regional. Teniendo en cuenta que cuentan con biblioteca pública fija un total de 450 municipios (el 49% del total), es evidente el esfuerzo realizado por los ayuntamientos, que han secundado la política bibliotecaria progresista seguida por la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en la última década. En el polo opuesto, y como resumen final de esta compleja realidad demográfica, recordar que un total de 858 municipios (el 93,4%) de Castilla-La Mancha tienen población inferior a 5.000 habitantes, y no tienen, por tanto, obligación de prestar el servicio de biblioteca pública.

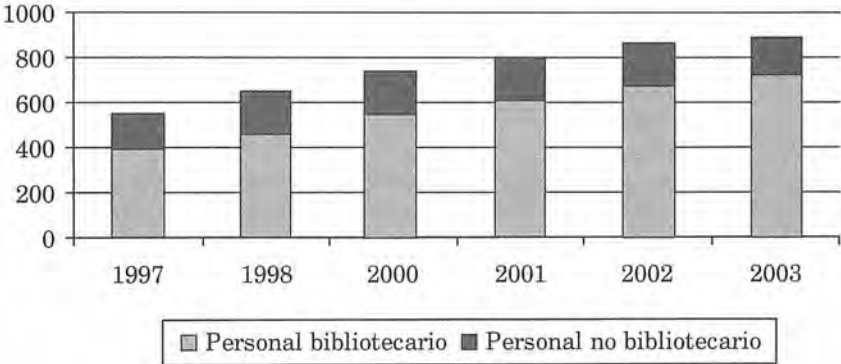
EL SERVICIO DE BIBLIOTECA PÚBLICA EN CASTILLA-LA MANCHA, 2003							
	Número de municipios	Municipios con Puntos de servicio fijo	Municipios con Puntos de servicio móvil	Municipios atendidos TOTAL	Municipios atendidos %	Población atendida TOTAL	Población atendida %
Menos de 400 h.	456	52	54	98	21%	24.237	37%
De 401 a 1.000 h.	177	124	48	152	86%	99.410	88%
De 1.001 a 2.000 h.	116	106	14	113	97%	160.682	98%
De 2.001 a 3.000 h.	65	63	8	65	100%	159.597	100%
De 3.001 a 4.000 h.	23	23	2	23	100%	78.719	100%
De 4.001 a 5.000 h.	21	21	0	21	100%	94.503	100%
De 5.001 a 10.000 h.	32	32	2	32	100%	223.991	100%
De 10.001 a 20.000 h.	15	15	0	15	100%	190.079	100%
De 20.001 a 50.000 h.	9	9	0	9	100%	282.287	100%
Más de 50.000 h.	5	5	3	5	100%	444.042	100%
TOTAL	919	450	131	533		1.757.547	97%

Sin duda alguna, el esfuerzo realizado por el Gobierno Regional para difundir la importancia de la biblioteca pública ha tenido sus frutos y la respuesta dada por las Corporaciones Locales cabe considerarla como espléndida, aún a pesar de los problemas que persisten, de las carencias de todo tipo y de la necesidad de seguir invirtiendo en la consolidación, desarrollo y mejora de las bibliotecas de nuestra región. Las políticas de ayudas financieras, así como el apoyo técnico prestado por la Consejería, han influido poderosamente en la mejora año a año de los más importantes indicadores. Veamos algunos ejemplos que son bien elocuentes.

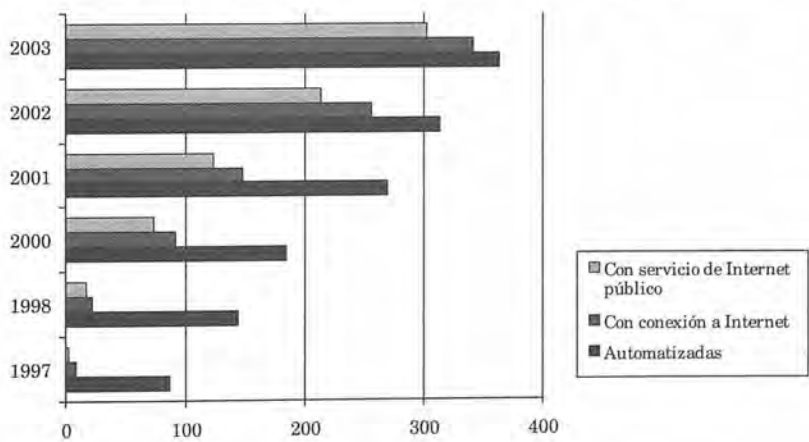
Municipios servidos/ no servidos: evolución, 1997-2003



Evolución del personal, 1997-2003



Evolución de las Nuevas Tecnologías, 1997-2003



RED DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS DE CASTILLA-LA MANCHA. MUNICIPIOS Y POBLACIÓN SERVIDA: EVOLUCIÓN, 1997-2003							
		1997	1998	2000	2001	2002	2003
Número de bibliotecas		427	401	449	468	487	510
Municipios servidos		427	458	484	503	513	530
Municipios no servidos		444	457	431	418	406	389
Población servida	Total	1.621.207	1.613.271	1.639.548	1.673.278	1.706.759	1.757.088
	%	95%	94%	96%	95%	96%	97%

RED DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS DE CASTILLA-LA MANCHA. FONDOS: EVOLUCIÓN, 1997-2003							
		1997	1998	2000	2001	2002	2003
Fondos	Total	2.464.122	2.841.965	3.310.092	3.557.814	3.911.330	4.209.946
	Por Habitante	1,44	1,66	1,92	2,03	2,19	2,32
Monografías	Total	2.330.000	2.734.479	3.087.950	3.277.121	3.571.499	3.766.487
	Por Habitante	1,36	1,59	1,79	1,87	2	2
Doc. Audiovisuales	Total	42.054	40.855	173.685	219.538	270.990	352.191
	Por Habitante		0,02	0,1	0,12	0,15	0,19
Doc. Electrónicos	Total	3.128	5.395	11.277	21.461	25.929	39.848
	Por Habitante		0,003	0,006	0,01	0,014	0,02
Adquisiciones	Total	209.608	155.604	209.197	278.314	276.244	351.273
	Por Habitante	0,12	0,09	0,17	0,16	0,16	0,19

RED DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS DE CASTILLA-LA MANCHA. PERSONAL: EVOLUCIÓN, 1997-2003						
	1997	1998	2000	2001	2002	2003
Personal bibliotecario	389	459	549	607	674	721
Personal no bibliotecario	161	190	192	190	194	168

RED DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS DE CASTILLA-LA MANCHA. INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO: EVOLUCIÓN, 1997-2003							
		1997	1998	2000	2001	2002	2003
Horas semanales de apertura por biblioteca		16	19	19	20	21	21
Superficie		51.967	56.699	72.307	75.611	77.026	82.207
Puestos de lectura por biblioteca		95	92	84	81	77	76
Bibliotecas automatizadas	Total	86	144	184	269	314	364
	%	20%	36%	41%	57%	64%	71%
Bibliotecas con conexión a Internet	Total	9	22	92	148	256	342
	%	2%	5%	20%	32%	53%	67%
Biblioteca con servicio de conexión a Internet	Total	2	17	73	123	213	302
	%	1%	4%	16%	26%	44%	59%

RED DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS DE CASTILLA-LA MANCHA. USO, SERVICIOS Y ACTIVIDADES: EVOLUCIÓN, 1997-2003							
		1997	1998	2000	2001	2002	2003
Préstamos	Total	1.560.379	1.703.874	2.328.885	2.840.780	3.183.919	3.787.596
	Por Habitante	0,91	0,99	1,35	1,62	1,79	2,09
Actividades	Totales	7.514	7.625	9.129	10.197	12.400	12.271
	Por Biblioteca	18	19	20	22	25	24
Visitantes		2.597.998	2.989.145	3.429.976	3.824.190	3.449.561	4.751.479
Prestamos		830.444	1.213.500	856.383	987.189	1.305.849	1.862.486
Socios		303.436	360.743	421.869	478.218	530.154	595.899

3.8. *¿Realidad o deseo?*

Hace casi una década, en una reunión en el Ministerio de Cultura, mantuve una tranquila conversación con el entonces titular de la Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas. Yo le mostraba mi preocupación por esos todavía miles de municipios pequeños que no disponían de acceso a servicios bibliotecarios. Mi sorpresa fue grande cuando me respondió que ese era el drama de los pueblos pequeños, y me dolió que quien tenía tan grave responsabilidad en diseñar políticas bibliotecarias de Estado careciese de toda actitud utópica para, al menos, analizar el problema y buscar posibles vías de solución. Aquel día, y lo he contado recientemente en un artículo periodístico, nació en mí una convicción: en Castilla-La Mancha lucharíamos para con-

seguir, aunque fuese en un tiempo largo, la universalización de los servicios públicos de lectura e información. Y en este sueño utópico estamos.

Se ha conseguido mucho, pero el largo camino hacia el acceso de todos los ciudadanos a servicios bibliotecarios de calidad aún tiene muchos obstáculos que salvar.

Algunos de los programas que hemos emprendido han sido verdaderamente claves en la positiva evolución, como las ayudas destinadas a la contratación de bibliotecarios por los ayuntamientos y mancomunidades. Algunos nos aseguraban que cuando se acabasen las ayudas de la Junta, las bibliotecas se cerrarían, pero no ha sido verdad, y la mayor parte de centros que han contado con personal profesional han estabilizado su funcionamiento. Es cierto que primero ayudamos a contratar sólo a los municipios menores de 5.000 habitantes, para el primer bibliotecario. Luego ampliamos las ayudas a cualquier puesto de bibliotecario (segundo, tercero, cuarto,...) y sin límites de población. Llegó el turno después a la mejora de contratos, para ampliar jornadas o para pasar de grupo C a B. También para afrontar la definitiva consolidación de esos puestos mediante ayudas para convertir contratos temporales en fijos. No quiero ahora ofrecer datos al respecto, que por otro lado están publicados en otros textos ya citados. Lo más importante es que se consiguió en los últimos años que hubiese objetivos compartidos entre los políticos, responsables últimos de la política bibliotecaria, y los técnicos. Y los políticos entendieron que el problema clave de la biblioteca era el personal, y defendieron nuestros planteamientos ante los ayuntamientos, que entendieron también que si en verdad deseaban tener biblioteca pública tenían que estar dispuestos a financiar ese servicio y a darle prioridad.

En Castilla-La Mancha habría que hacer un gran homenaje a tantos alcaldes y alcaldesas, a tantos concejales y concejalas, que han ido progresivamente creyendo en la biblioteca pública como servicio esencial para su comunidad y que han ido invirtiendo progresivamente en ese servicio.

La Consejería tomó la decisión de no dar ni una peseta, después ni un euro, de subvención con destino a la biblioteca a quien no cumpliera con las condiciones mínimas que se fueron estableciendo por la Consejería de Cultura en materia de personal para la biblioteca municipal. Siempre hemos respetado de forma exquisita la autonomía municipal, pero hemos tenido una cuestión muy clara: quien no esté dispuesto a resolver el problema histórico del personal, por supuesto con nuestra ayuda, no puede obtener ayudas para adquisiciones bibliográficas, para informatización, para actividades de animación a la lectura, para equipamiento, etc. Y en esta postura firme siempre hemos tenido el apoyo de nuestros políticos, que aceptaron generalmente las iniciativas de mejora que íbamos presentando y que en ocasiones incluso nos dieron lecciones con propuestas innovadoras que consiguieron también nuestro apoyo entusiasta.

Llegó también la hora de diversificar las colecciones. Eran bibliotecas con unas colecciones muy obsoletas, sin audiovisuales, sin soportes multimedia. La puesta en marcha de programas como *Música en la biblioteca*, *Videos en la Biblio-*

teca o *Soportes Electrónicos*, fueron un decidido estímulo que animó a los ayuntamientos a dedicar presupuesto a formar esas colecciones. Y así se ha ido ampliando el número de bibliotecas que cuentan con colecciones en todos los soportes, y se incrementan año a año los porcentajes de soportes multimedia y musicales en las bibliotecas. Los cuadros y gráficos que se han incluido en el apartado de indicadores son, creo, bien expresivos y no quiero alargar este texto con un análisis detallado de esa evolución.

También la informatización de los catálogos se fue consiguiendo, así como la incorporación del servicio de internet al público, que esperamos culminar en varios años. Pero está pendiente uno de los objetivos realmente esenciales: constituir verdaderamente una Red regional de bibliotecas, con un catálogo colectivo y todos los servicios clásicos que pueden prestarse a las bibliotecas de la Red, a los profesionales y al conjunto de la sociedad.

Pero este gran esfuerzo, un esfuerzo de mentalización y de difusión del concepto de biblioteca pública en nuestro tiempo y de los servicios que han de prestar a los ciudadanos que viven en la *Sociedad de la Información y del Conocimiento*, tiene un riesgo indudable. Hemos basado la construcción del *edificio bibliotecario* de nuestra región, de la Red de Bibliotecas de Castilla-La Mancha, en una estrategia de mentalización unida a una política de subvenciones. Municipios que no tienen obligación legal de disponer del servicio de biblioteca pública han sido conscientes de que sus ciudadanos necesitan este servicio y lo han puesto en marcha, con la implicación del Gobierno de Castilla-La Mancha. Pero estamos ante un servicio público que, al contrario que la educación o la sanidad, se está prestando desde un indudable voluntarismo en la mayoría de los casos; y de vez en cuando surgen problemas concretos en municipios que, ante la finalización de una ayuda o el riesgo de la falta de ayudas se plantea el cierre de la biblioteca, o no mantiene una política de incremento de la colección, etc.

En definitiva, entiendo que no puede convertirse en permanente el mantenimiento de unos servicios públicos tan esenciales y utilizados por los ciudadanos en base a subvenciones públicas. En Castilla-La Mancha, con un gran esfuerzo conjunto de la Consejería de Cultura y de los municipios, se ha construido una red de bibliotecas públicas muy importante pero que es tremendamente frágil en muchos casos. Y que para su crecimiento, consolidación y reforma cualitativa de sus instalaciones y servicios precisa de unos recursos financieros, técnicos y humanos que en este momento no existen. Escribí hace años que estamos ante un gran edificio inacabado, y ahora lo reitero. Estamos ante un gran castillo de naipes que necesita el mimo de la clase política de la región, tanto en la Junta de Comunidades como en los municipios.

Es verdad que en dos ocasiones (*Plan Director* y *Plan de Desarrollo Bibliotecario*) ha existido un compromiso por escrito del Gobierno Regional para abordar ese objetivo prioritario de atender al 100% de la población regional y al 100% de los municipios. Pero no es menos cierto que en ninguna de las ocasiones se ha logrado incorporar a los presupuestos generales de la

Junta las partidas necesarias para afrontar tan importantes retos. Hay por tanto un deseo irresistible de conseguir ese objetivo técnico y político, pero que en buena medida choca con la cruda realidad presupuestaria. Quijote y Sancho, idealismo y realismo, podrían ser la imagen literaria de lo que viene pasando en las tierras de Castilla-La Mancha. Pero con mucha ilusión, eso sí.

3.9. *Convicciones políticas, realidades presupuestarias*

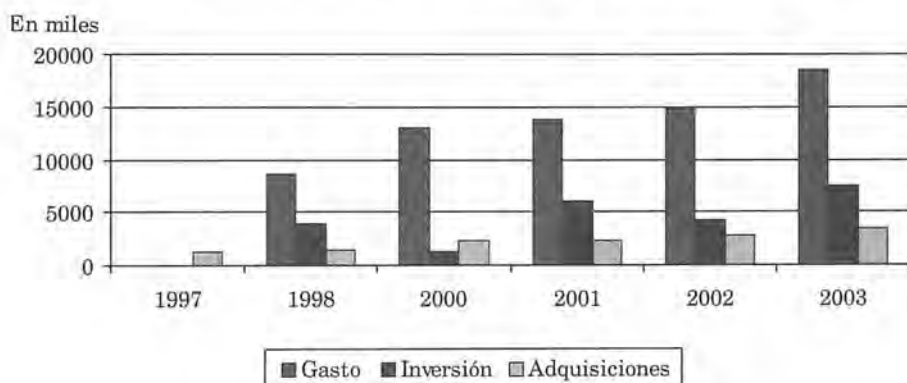
Castilla-La Mancha se sitúa en 2003, junto a Cataluña, a la cabeza de las Comunidades Autónomas en gasto por habitante en bibliotecas públicas. Ciertamente son cantidades pequeñas: en nuestro caso 14,37 euros por habitante, producto de las aportaciones del conjunto de Administraciones Públicas de la Región, y contando incluso las aportaciones del Ministerio de Cultura en equipamiento e inversiones en reformas y nuevos edificios para las Bibliotecas Públicas del Estado. Si comparásemos este indicador con el gasto por habitante en otros servicios públicos (educación, sanidad, infraestructura deportiva, etc.) podríamos ver que, a pesar del esfuerzo realizado y del positivo avance que han experimentado las bibliotecas públicas en nuestro país, las comparaciones resultarían muy negativamente expresivas para las bibliotecas.

El cuadro siguiente, relativo al período 1997-2003, muestra nítidamente la positiva y constante evolución presupuestaria. Del gasto total en bibliotecas de 3,34 euros por habitante en 1997 hemos pasado a 14,37. Igual ocurre en el gasto en colecciones bibliotecarias: se ha pasado de 0,72 euros por habitante a 1,91. Todas estas cifras, que son muy positivas al compararlas con la media española y que, incluso, están a la cabeza en nuestro país junto a regiones tan desarrolladas y de tanta tradición bibliotecaria como es Cataluña (aunque es verdad que la pequeña población de Castilla-La Mancha favorece estos indicadores relativamente tan positivos) no ocultan una evidente realidad: resultan totalmente insuficientes para abordar el desarrollo de la Red, las nuevas inversiones en edificios y equipamientos que se precisan, la renovación de las colecciones y la prestación de nuevos servicios.

Podemos afirmar que a pesar de que no se ha contado con unos presupuestos muy grandes, el hecho de que en las convocatorias de subvenciones cada vez se han ido introduciendo criterios más exigentes para los ayuntamientos para que puedan obtener ayudas, ha supuesto que se hayan multiplicado las cantidades destinadas conjuntamente a bibliotecas. La Consejería tuvo un crecimiento presupuestario constante, aunque fuese con pequeñas subidas; pero al sumar las aportaciones municipales se ha conseguido que ese esfuerzo conjunto esté dando buenos frutos y que los presupuestos para bibliotecas en la región se hayan incrementado.

RED DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS DE CASTILLA-LA MANCHA. PRESUPUESTO: EVOLUCIÓN, 1997-2003							
		1997	1998	2000	2001	2002	2003
Presupuesto	Gasto		8.556.861	13.009.963	13.773.289	14.856.145	18.593.406
	Inversiones		3.924.330	1.281.710	5.949.040	4.179.770	7.503.287
	Por Habitante	3,34	7,28	7,74	11,24	10,69	14,37
Gasto en adquisiciones	Total	1.239.242	1.524.469	2.202.290	2.242.472	2.800.583	3.468.387
	Por Habitante	0,72	0,89	1,27	1,28	1,57	1,91

Evolución del presupuesto, 1997-2003



4. LOS RIESGOS DE LA UTOPIA

Cuando en 2003 diseñamos el *Plan de Desarrollo Bibliotecario Bibliotecas Públicas Siglo XXI*, estábamos elaborando un instrumento de planificación bibliotecaria pero también un documento que queríamos contar con el mayor respaldo político posible e incluyera objetivos y medidas que permitieran un gran crecimiento en un aspecto concreto: la presencia y valoración de la biblioteca pública en la sociedad regional. En definitiva, seguíamos en la misma línea de toda la década anterior: queríamos lanzar a los cuatro vientos la importancia que tendría la biblioteca pública en siglo XXI, en la época de la *Sociedad de la Información y del Conocimiento*. Como habíamos hecho con la política de subvenciones, el objetivo era que los ayuntamientos y los ciudadanos tuviesen una alta valoración de los servicios que ofrece y debe ofrecer una biblioteca pública. Por ello, por primera vez se planteaban campañas importantes de comu-

nicación y muchísimas medidas de carácter cultural (premios, jornadas, seminarios, etc.) que resultarían eficaces para ese objetivo de difusión y ampliación del papel de la biblioteca en nuestra región.

Pero el objetivo del Plan no era la promoción de las bibliotecas. El Plan nació para, con su filosofía, poder conseguir nuevos e importantes recursos de la Administración Autonómica, que a la vez repercutiera en un incremento de los recursos destinados por los ayuntamientos. De fondo estaba completar la creación de bibliotecas en todos los municipios mayores de 1.000 habitantes y lograr, mediante un Plan de Bibliotecas Móviles prestar servicio a todos los municipios menores de esa población que carezcan de biblioteca o sala de lectura pública. Pero no era sólo el objetivo de la universalización, de la democratización de los servicios bibliotecarios para el conjunto de la región; resultaba prioritario el Plan de Inversiones que permitiera la ampliación, reforma o nueva construcción de los edificios destinados a bibliotecas en los municipios mayores de 10.000 habitantes, que esos municipios mayores de nuestra región puedan contar con bibliotecas acordes con el siglo XXI y se conviertan realmente en el lugar de encuentros de la comunidad y en el centro básico de educación, información, ocio y cultura. Por supuesto, se planteaba el desarrollo de verdaderas redes de bibliotecas municipales en las ciudades y en las localidades mayores, apostando por construir bibliotecas en aquellas ciudades que, como Guadalajara, carecen de biblioteca municipal. También estaba prevista la reforma o ampliación de bibliotecas de municipios más pequeños para adaptarlos a la filosofía y a los usos y servicios de la biblioteca hoy.

Todo ello, unido a una medida que resulta esencial: la articulación de forma real de la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha, mediante un catálogo colectivo y todos los servicios derivados de esa metodología de trabajo y de funcionamiento en Red.

En suma, aunque hayamos citado sólo algunas de las cuestiones más relevantes planteadas en el Plan, no hay duda de que estamos ante un Plan ilusional, que fue presentado con esa ilusión y con firmeza a la sociedad regional, especialmente a la comunidad de profesionales bibliotecarios, y que obtuvo grandes elogios dentro y fuera de la región.

Pero en el conjunto de las políticas bibliotecarias desarrolladas por la Consejería de Cultura a través del SERLAB, ¿no fuimos tal vez excesivamente utópicos o idealistas? Tal vez, pero necesario. Escuchar los testimonios de bibliotecarios de pequeñas localidades nos reafirmaba en nuestra opinión de que todos los ciudadanos tienen derecho a acceder a servicios bibliotecarios. En ocasiones he contado que hemos sentido la incompreensión incluso de cualificados profesionales, cuando nos acusan de promover centros bibliotecarios en municipios tan pequeños. Y contestamos que hemos tenido que diseñar unas políticas bibliotecarias acordes con nuestra realidad demográfica, social y territorial, y siempre partiendo de que todas las personas tienen derecho a leer, a informarse, a educarse en libertad, a poder convertirse en un ciudada-

no crítico, a disfrutar de un ocio distinto del que le ofrecen sectores económicos e incluso ideológicos que sólo ayudan a *pasar el tiempo* y no a construir una verdadera cultura de la comunidad, la solidaridad y el respeto.

En síntesis, podríamos hacer este balance de nuestras actuaciones:

4.1. *Algunos valores*

- Hemos estimulado la creación y desarrollo de bibliotecas públicas.
- Se han incrementado poderosamente los recursos públicos para bibliotecas.
- El horizonte de la universalización se ve posible.
- Las políticas regionales de subvenciones se han ido incrementando y se han consolidado.
- La cultura de la planificación ha beneficiado el desarrollo de políticas estables de bibliotecas públicas.

4.2. *Algunos problemas*

- El Plan de Desarrollo Bibliotecario de C-LM en su primer año tiene un nivel de cumplimiento importante (28,75% cumplidas, 45% en proceso). Pero las medidas de calado político no se han puesto en marcha.
- No se han incrementado los presupuestos, que disminuyen para el año 2005.
- La inestabilidad en los cargos políticos y de estructura orgánica condiciona el desarrollo del Plan.
- El riesgo de suprimir o disminuir programas de subvenciones condiciona la supervivencia o desarrollo de muchas bibliotecas y de la filosofía de la Red.

5. ALTERNATIVAS DE FUTURO

Tengo que reconocer que en materia de bibliotecas tengo dos pasiones: la primera se refiere a las bibliotecas públicas de Castilla-La Mancha y la segunda a una verdadera utopía: colaborar en generar una conciencia pública de que todos los españoles tienen derecho a servicios bibliotecarios, con independencia del lugar en el que residan. Si desde hace muchos años vengo dedicando mis esfuerzos a propiciar y gestionar políticas bibliotecarias que vayan sembrando de bibliotecas Castilla-La Mancha, también vengo manteniendo, junto con otros compañeros del SERLAB, de la Biblioteca de Castilla-La Mancha y de otras bibliotecas de nuestra región, la necesidad de que se arbitren fórmulas políticas y jurídicas que acaben con el mosaico de

desigualdades que en materia de bibliotecas públicas padece España.. Al respecto he publicado ya distintas reflexiones, individualmente o en grupo, a las que me remito¹². Ahora que muchos dirigentes políticos proclaman la necesidad de que todos los ciudadanos tengan las mismas prestaciones, los mismos derechos, con independencia de la Comunidad Autónoma en la que residan, yo quiero recordar que sigo sin escuchar a ningún político que se refiera a eliminar la desigualdad en el acceso a servicios de biblioteca pública. Desde luego no se lo he escuchado a la actual Ministra de Cultura, Carmen Calvo, que se dedica a pregonar la *excelencia cultural* pero no ha descubierto todas las *excelencias* que contienen las bibliotecas públicas. Es más, en la mesa redonda dedicada a *Políticas bibliotecarias* en el *II Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas* escuchar a los representantes del Ministerio de Cultura supuso un verdadero jarro de agua fría. Según recogen las actas del Congreso hay que realizar "grandes esfuerzos por parte de todas las Administraciones e instituciones implicadas, en cuatro líneas fundamentales de trabajo:

- Incrementar el número de bibliotecas.
- Aumentar y enriquecer las colecciones.
- Ampliar los horarios de apertura.
- Profesionalizar las personas que las atienden"¹³.

Es decir, el señor Director General del Libro, Archivos y Bibliotecas viene a recomendar a otros que creen bibliotecas, que aumenten las colecciones, que amplíen los horarios y que tengan buenos profesionales, pero no suelta prenda de qué piensa hacer el Ministerio de Cultura para resolver o al menos colaborar en resolver el problema de la biblioteca pública en nuestro país. Ninguna medida legislativa, ninguna iniciativa estructural, ninguna insinuación de políticas que puedan aunque sea en el largo plazo plantear

¹² SÁNCHEZ SÁNCHEZ, Juan:

- "Bibliotecas públicas y partidos políticos. Las políticas bibliotecarias en los programas electorales (1977-1993)". En: *Boletín de la ANABAD*. N° 2, Vol. XLIV. Madrid: ANABAD, 1994. Págs. 123-175.
 - "Políticas bibliotecarias", *I Simposio de Biblioteconomía y Documentación de Canarias: (Las Palmas de Gran Canaria, 16 y 17 de febrero de 1995)*; Actas, Canarias, Viceconsejería de de Cultura y Deportes, 1996, pp. 11-27. [Ponencia de apertura del Simposio].
 - "Hacia la coordinación de las políticas de lectura en España", *Anaquel*, n° 4 (mayo-junio 1999), p. 12
 - "Bibliotecas y sociedad de la información: Teoría de los cuatro mundos", *Anaquel*, n° 13 (marzo-abril 2001), p. 17
- Más recientemente: SÁNCHEZ SÁNCHEZ, Juan; ARROYO ORTEGA, Óscar y SELGAS GUTIÉRREZ, Joaquín, "La Biblioteca Pública en España ¿Un derecho de todos?", en *La Biblioteca Pública, Portal de la Sociedad de la Información*, op. cit., pp. 273-281.

¹³ BLANCO MARTÍNEZ, Rogelio, Director General del Libro, Archivos y Bibliotecas, "La política bibliotecaria del Ministerio de Cultura", en *La Biblioteca Pública: Compromiso de futuro*, op. cit., pp. 186-188.

uno sistema español bibliotecario en el que no haya ciudadanos de primera, de segunda, de tercera división,... Claro, porque cuando a renglón seguido dijo lo que el Ministerio iba a hacer (infraestructuras y equipamientos, biblioteca virtual, cooperación y promoción de la biblioteca pública) hay que recordar que, salvo la promoción mediante campañas de publicidad, se estaba refiriendo a las Bibliotecas Públicas del Estado, gestionadas por las Comunidades Autónomas pero cuya titularidad conserva el Estado. En suma, que no escuche ni una palabra que justifique la existencia de un Ministerio de Cultura en cuanto a políticas bibliotecarias se refiere. Y eso que la primera conclusión del Congreso fue bien tajante: "El desarrollo de las bibliotecas públicas es una cuestión de Estado y como tal requiere el esfuerzo coordinado de todas las Administraciones, que debe plasmarse en los presupuestos del Estado, de las comunidades autónomas, de las diputaciones y de los municipios". Pero, además de buenas intenciones, ¿cómo va a lograr el Ministerio de Cultura que los municipios que no apoyan las bibliotecas públicas se vuelvan defensores de ellas, o las Comunidades Autónomas que no están invirtiendo en bibliotecas cambien de raíz sus políticas o su falta de políticas, que las diputaciones provinciales que piensan que esto de las bibliotecas no les incumbe descubran que apoyar a los municipios pasa también por políticas de lectura e información?

Desde hace más de una década vengo reclamando que, mediante el consenso de las Comunidades Autónomas y el Ministerio de Cultura, las Cortes Generales puedan aprobar una Ley que determine las características básicas del servicio de biblioteca pública en España y legisle en cada caso qué administración está obligada a desarrollar los distintos servicios bibliotecarios. He insistido hasta la saciedad que es necesario celebrar una Conferencia Sectorial de Cultura dedicada a analizar y buscar soluciones para que las bibliotecas públicas dejen de ser una de las clásicas asignaturas pendientes de las políticas culturales de las distintas Administraciones Públicas españolas.

Ya sé que hay voces, incluso de profesionales, que proclaman que el Ministerio nada tiene que hacer en esta tarea. Pero la Constitución de 1978 dejó muy clara la resolución de estas desigualdades: "El Estado tiene competencia exclusiva sobre...la regulación de las condiciones básicas que garanticen la igualdad de todos los españoles en el ejercicio de los derechos..." (art. 149.1.1ª) Y por si aún hay alguien que tenga dudas, recordamos otro artículo: "El Estado podrá dictar leyes que establezcan los principios necesarios para armonizar las disposiciones normativas de las Comunidades Autónomas, aun en el caso de materias atribuidas a la competencia de éstas, cuando así lo exija el interés general. Corresponde a las Cortes Generales, por mayoría absoluta de cada Cámara, la apreciación de esta necesidad" (art. 150.3).

En definitiva, entendemos que existen dos tipos de vías para abordar la cuestión de las bibliotecas públicas desde una perspectiva de Estado:

5.1. *La vía constitucional*

- “Sin perjuicio de las competencias que podrán asumir las Comunidades Autónomas, el Estado considerará el servicio de la cultura como deber y atribución esencial y facilitará la comunicación cultural entre las Comunidades Autónomas, de acuerdo con ellas” (Constitución Española. art. 149.2).
- “El Estado tiene competencia exclusiva sobre...la regulación de las condiciones básicas que garanticen la igualdad de todos los españoles en el ejercicio de los derechos...” (Constitución Española. art. 149.1.1ª).
- “El Estado podrá dictar leyes que establezcan los principios necesarios para armonizar las disposiciones normativas de las Comunidades Autónomas, aun en el caso de materias atribuidas a la competencia de éstas, cuando así lo exija el interés general. Corresponde a las Cortes Generales, por mayoría absoluta de cada Cámara, la apreciación de esta necesidad” (Constitución Española. art. 150.3).

5.2. *La vía política*

- Celebración de Conferencia Sectorial sobre Bibliotecas Públicas entre el Ministerio de Cultura y las Comunidades Autónomas.
- Promulgación por las Cortes, previo consenso entre Ministerio de Cultura y Comunidades Autónomas, de una Ley de Coordinación Bibliotecaria.

6. ALGUNAS CONCLUSIONES

- La B.P. no puede seguir siendo un servicio público de *buena voluntad*.
- Los ciudadanos no pueden tener derecho de acceso a servicios de Biblioteca Pública en función del político que gobierna en su municipio o en su Comunidad Autónoma.
- Las legislaciones del Estado y las Comunidades Autónomas deben garantizar que este servicio público sea accesible para todos los ciudadanos.

Finalizo. Sueño, en suma, con que algún día todos los españoles, vivan en grandes ciudades o en pequeñas aldeas, gobernados por políticos de izquierda o de derecha, puedan disfrutar de un servicio público que cada vez está siendo más considerado por la sociedad pero que, en general, nuestros gobernantes aún no han descubierto plenamente. La biblioteca pública es un derecho de todos los ciudadanos, y han de buscarse fórmulas para que deje de ser una asignatura pendiente en nuestras políticas culturales. A pesar de los avances experimentados en muchas ciudades y en muchas regiones, esos 3.200 municipios sin derecho a leer deben dolernos; y también nos deben doler tantas personas que viven en barrios de grandes o medianas ciudades que también carecen de este servicio. Y debe dolernos que las políticas bibliotecarias puedan sufrir grandes oscilaciones o incluso no existir por el capricho, la carencia de sensibilidad o incluso la falta de visión política de tantos responsables políticos que entre sus amores tal vez no tuvieron la suerte de descubrir a la biblioteca pública.

	Andalucía	Aragón	Asturias	Baleares	Canarias	Castilla Mancha	C y L	Cataluña	Navarra	Com. Valenciana	Extremadura	Galicia	Madrid	Murcia	País vasco	Rioja	ESPAÑA
Puntos de servicio	685	260	134	124	158	487	256	346	84	516	428	411	176	85	270	18	4.440
Habitantes/ biblioteca	10.917	4.682	8.014	7.394	11.669	3.559	9.689	18.804	6.781	8.385	2.507	6.660	31.404	14.435	7.808	15.645	9.301
Población servida (%)	96%	92%	99%	98%	100%	96%	95%	92%	87%	98%	99%	97%	100%	100%	100%	83%	96%
Fondos/habitante	0,785	1,533	1,733	1,662	0,941	2,196	1,822	1,192	2,15	1,031	1,889	1,355	0,811	0,778	1,228	0,945	1,184
Publicaciones periódicas/habitante	-	0,005	0,007	-	0,003	0,01	-	0,005	-	0,004	0,006	-	-	-	0,004	0,007	0,003
Visitantes/habitantes	0,923	2,51	2,113	1,036	0,935	1,963	3,257	2,278	1,228	1,222	2,599	-	1,021	1,575	2,113	2,906	1,504
Socios/habitantes	0,141	0,221	0,427	0,124	0,144	0,297	0,328	0,21	0,196	0,183	0,282	-	0,147	0,144	0,187	0,148	0,18
Préstamos/habitante	0,336	1,544	1,347	0,339	0,349	1,813	2,247	1,439	1,124	0,621	1,061	0,15	0,805	0,681	0,835	1,14	0,901
Bibliotecas con actividades (%)	58%	64%	-	85%	88%	85%	64%	91%	46%	58%	61%	63%	76%	74%	86%	83%	68%
Bibliotecas informatizadas (%)	42,30%	25%	24,60%	93,50%	71,50%	64,50%	45,30%	63,60%	21,40%	47,70%	20,30%	-	62,50%	80%	59,30%	88,90%	44%
Bibliotecas con acceso a Internet (%)	38%	17%	46%	81%	58%	53%	35%	79%	93%	44%	59%	-	41%	59%	63%	67%	47%
Bibliotecas con servicio público de Internet (%)	26%	6%	35%	17%	49%	44%	27%	70%	93%	28%	59%	14%	14%	21%	37%	67%	36%
Gasto adquisiciones/ habitante	0,34	0,37	0,56	0,88	0,89	1,57	0,68	1,15	1,4	0,59	1,18	-	0,73	0,49	0,94	0,98	0,7
Total gasto/habitante	3,58	3,16	5,82	7,27	4,61	10,68	6,31	11,08	8,9	4,73	7,67	-	10,59	4,51	7,17	6,37	6,64
Personal bibliotecario	377	188	120	164	291	671	422	977	163	451	367	-	558	144	385	38	5.330

Bibliotecas y compromiso social. Problemas legales que inciden en el acceso social al conocimiento

PATRICIA RIERA BARSALLO*

INTRODUCCIÓN

Debo reconocer que me resulta muy grato ver la primera parte del título de esta conferencia, ya que resalta una de mis convicciones como profesional del mundo de las bibliotecas: el importante rol que nuestra labor cumple en la sociedad.

Sin duda, las bibliotecas y centros similares son esenciales para el desarrollo personal, cultural y profesional de los sujetos; gracias a nuestro trabajo, aseguramos el acceso a las obras y al conocimiento que en ellas se encuentra, a la vez que ayudamos a las personas a desarrollar sus habilidades informacionales.

Uno de los elementos que está ayudando al desarrollo de nuestra labor ha sido, es y sin duda será, el desarrollo tecnológico. Las redes de información facilitan y multiplican el acceso a las obras y aunque en un principio parecía que estos desarrollos iban a ser el principio del fin de nuestra profesión —todavía recuerdo algún artículo en el que se daba por sentado que los motores de búsqueda de Internet, unidos al vasto universo de conocimientos disponibles en ese medio, iban a hacer prescindible la figura del bibliotecario/a—, lo cierto es que hoy, más que nunca, la figura del gestor de información es sumamente importante e indispensable para conseguir la evolución de la “Sociedad de la Información” a la “Sociedad Informada”.

Pero también es evidente que la tecnología no sólo ha revolucionado nuestro campo de trabajo; muchos otros aspectos se están viendo modificados por

* Directora de Servicios de Documentación - Biblioteca de la Universitat Oberta de Catalunya. Miembro del Grupo Bibliotecas y Propiedad Intelectual de FESABID. Miembro del Copyright Expert Group de EBLIDA

este nuevo entorno. Uno de ellos, y que es objeto de esta conferencia, es la regulación de una importante materia que nos afecta directamente: la propiedad intelectual o derechos de autor¹.

Los nuevos soportes, las nuevas herramientas para reproducir, difundir, transformar las obras, los nuevos usos y formas de explotación, que han nacido (y nacerán... ¡ésta es una revolución que no ha hecho más que empezar!) a la luz de la tecnología han hecho necesario un replanteamiento en el marco legal que regula la protección del derecho de autor.

Si bien estos movimientos de cambio no son nuevos —la aparición de la imprenta puede ser considerada como el primer invento tecnológico que trastocó la protección del autor y su obra; la aparición de los ordenadores, los vídeos, las impresoras, las máquinas de fax... son otros ejemplos de esta relación evolutiva entre tecnología y derechos de autor— lo cierto es que su impacto está siendo muy significativo.

Un ejemplo muy utilizado que permite ilustrar este impacto es sin duda el caso Napster. Tras este caso, encontramos la combinación de diversos desarrollos tecnológicos (el CD audio —como nuevo soporte—, las grabadoras de CD —como nuevas herramientas de reproducción que permiten realizar copias idénticas al original, en poco tiempo y a muy bajo coste—, Internet y las redes P2P —como nuevo entorno de intercambio de obras—) que obligaron a los legisladores a replantear el marco legal que protegía a los titulares del derecho de autor —autores, editores, productores, etc.— frente a la explotación que se hacía de sus obras.

NUEVO MARCO LEGAL

Es por lo expuesto más arriba, que a la pregunta de si era necesario reformar el marco legal de los derechos de autor ante los avances tecnológicos, mi respuesta es un "sí". Los actos de explotación que el derecho de autor reconoce como derechos exclusivos de los titulares (la reproducción, la distribución, la comunicación pública, la transformación) han sido alterados por la tecnología. Así por ejemplo, si antes el principal quebradero de cabeza de un editor o un autor eran las fotocopias, ahora debe enfrentarse al problema de la digitalización de sus obras como nueva forma de reproducirlas y a su puesta a disposición a través de páginas web como nueva forma de difundirlas (o comunicarlás) al público.

¹ Aunque en España se utilizan los términos propiedad intelectual y derechos de autor como sinónimos, lo cierto es que el primero es un término mucho más amplio. La propiedad intelectual no sólo abarca el derecho de autor (lo que los anglosajones llaman *copyright*) sino que también incluye aspectos como patentes, marcas, propiedad industrial, etc. Siguiendo la tradición española, en este escrito utilizaré ambos términos para referirme al derecho de autor en sentido estricto.

Con esto no quiero decir que la fotocopia indiscriminada de las obras sea menos dañina ahora que antes; lo que ocurre es que ahora se ha abierto un nuevo frente, que poco a poco se difunde más y cuyas consecuencias son mucho mayores porque la dimensión que alcanza también lo es (piensen por ejemplo en el impacto que tienen las siguientes situaciones: yo fotocopio un libro y le entrego la copia fotocopada a una persona, o bien, yo escaneo el libro y lo pongo accesible desde mi página web; yo me compro un disco y se lo presto a un amigo para que se haga una copia en una cinta de audio, o bien, yo me compro un CD de música, convierto todas las canciones en archivos MP3 y las pongo accesibles a través de mi página web).

Así pues, creo justificado el cambio legal que se está produciendo en esta materia en los últimos años. Pero también debo reconocer que discrepo (y, en muchos casos, con preocupación) con algunas de las consecuencias que dichas reformas están acarreando.

En mi opinión, algunos de los puntos preocupantes de este nuevo marco legal que se está configurando son los siguientes:

a) *Restricción de los límites a los derechos de autor*

La legislación en materia de derechos de autor se basa en un complejo equilibrio entre los derechos de los titulares y las necesidades y derechos de aquellos que acceden a sus obras.

En este sentido, el marco legal no sólo reconoce unos derechos exclusivos a los autores, sino que también establece un conjunto de límites a dichos derechos, es decir, un conjunto de casos concretos, que no perjudican injustificadamente los intereses legítimos de los titulares y que no entran en conflicto con la explotación de la obra, en los que los usuarios de las obras podemos llevar a cabo actos de explotación sin necesidad de solicitar la autorización del titular y (en ocasiones) sin tener que pagar una remuneración por dichos actos.

Un ejemplo de estos límites, lo tenemos en nuestra actual ley de propiedad intelectual (Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, Real Decreto Legislativo 1/1996)², en concreto en el artículo 37³.

Dicho artículo, que consta de dos partes, permite que cierto tipo de bibliotecas y centros afines reproduzcan (vía fotocopias o copia digital) obras con fines de investigación y también permite que realicen préstamos de dichas obras (todo ello sin tener que pagar ningún tipo de remuneración)

El nuevo marco legal que se está configurando vía las directivas que la Unión Europea está desarrollando (directivas que modificarán el marco legal

² A partir de ahora, TRLPI

³ Los límites que contempla el TRLPI se encuentran comprendidos en los artículos 31 al 40 bis del texto legal

en nuestro país), se han planteado a la luz de los efectos que la tecnología puede tener en los límites al derecho de autor⁴.

La idea principal ha sido considerar que debido a las consecuencias que tienen actualmente los actos de explotación era necesario replantearse el alcance de los límites —volviendo a los ejemplos: el servicio de obtención de documentos tradicional, basado en la fotocopia y entrega de la misma al usuario, puede no tener las mismas consecuencias si lo que se hace es digitalizar un documento y enviárselo a los usuarios; esos usuarios pueden posteriormente, colgar el archivo digitalizado en una página web y darle un acceso universal, algo que no ocurría con la fotocopia—.

Ahora bien, muchas de estas reformas parecen olvidar un aspecto clave: si bien los medios con los que trabajamos en las bibliotecas han cambiado, si bien los efectos de los actos de explotación que llevamos a cabo son susceptibles de tener mayores consecuencias, el objetivo que perseguimos con nuestro trabajo sigue siendo el mismo: difundir y conservar las obras y sus conocimientos.

Así pues, es necesario crear conciencia entre los sectores afectados y las autoridades competentes que regulan el marco legal de la necesidad de mantener un sistema de límites que no perjudiquen la labor de nuestras instituciones, recordando el gran beneficio que genera nuestra actividad no sólo para la sociedad en su conjunto, sino también para los propios titulares de los derechos de autor.

b) *Protección de las medidas tecnológicas de protección vs ejercicio de los límites*

Otro de los temas preocupantes en el nuevo marco legal es el de la protección de las llamadas medidas tecnológicas de protección, sistemas tecnológicos que se incorporan a las obras y cuyo objetivo es protegerlas de formas de explotación no autorizadas.

Ejemplos de este tipo de medidas lo tenemos en los sistemas anticopia que actualmente ya incorporan muchos soportes digitales y de audio (CD de música, DVD).

El problema principal a este respecto, es que la Directiva 2001/29/CE ha establecido una protección legal sin tener en cuenta de forma bien definida la compatibilidad entre estas medidas y el disfrute de los límites.

Así por ejemplo, si un CD de audio incorpora un sistema que no permite su reproducción (copia) los usuarios no podrán ejercer el límite de copia privada (límite que por ejemplo reconoce nuestra legislación, y que además va

⁴ Tan sólo es necesario leer los considerandos de la Directiva 2001/29/CE de 22 de mayo de 2001, *relativa a la armonización de determinados aspectos de los derechos de autor y derechos afines a los derechos de autor en la sociedad de la información*, para comprobar el “espíritu” del legislador comunitario.

sujeto al pago de un canon vía los soportes vírgenes que se utilizan para realizar las posibles copias) o las bibliotecas no podrán ejercer el límite a favor de la reproducción con fines de investigación, por poner algunos ejemplos.

Si bien es lícito y comprensible que los titulares de las obras trabajen para desarrollar sistemas que les permitan controlar la explotación de sus creaciones, no debe olvidarse que existe una serie de situaciones en las que la propia legislación reconoce unos límites al derecho de autor. Es necesario pues exigir a las autoridades competentes que regulen y establezcan mecanismos que permitan a los usuarios llevar a cabo esos límites, más allá las medidas de protección que las obras incorporen —en caso contrario, los límites quedarán despojados de efectividad y por tanto de todo sentido—.

c) *Derechos exclusivos sobre la explotación de las obras vs derechos exclusivos sobre el uso de las obras*

Aunque sea el último punto que desee destacar, no es por ello el menos importante (ni tampoco preocupante).

Como he dicho a lo largo de este escrito, hasta el momento, el marco legal previo a las directivas europeas ha reconocido el derecho de los titulares a autorizar o prohibir la explotación de sus obras.

Pero la situación aquí también ha cambiado (y adivinen a causa de qué... sí, ¡de nuevo la tecnología!). Las medidas tecnológicas de protección permiten al titular no sólo controlar la explotación de sus obras sino también el uso que de ellas se realicen.

En este sentido, la propia Directiva 2001/29/CE establece que una medida tecnológica se considerará eficaz “cuando el uso de la obra o prestación protegidas esté controlado por los titulares de los derechos” (artículo 6, apartado 3).

Vuelvo a los ejemplos, y ahora uno muy gráfico: cuando una biblioteca adquiere un libro sabe que tiene un límite que le permite dejarlo en préstamo (ese préstamo es un acto de explotación que está configurado como un límite al derecho de autor). Pero sabe que no puede, por ejemplo, digitalizarlo y ponerlo accesible a través de Internet.

Imaginemos ahora que se trata de un libro electrónico que lleva una medida tecnológica de protección; esa medida puede controlar de forma efectiva que el bibliotecario/a reproduzca la totalidad del libro y lo cuelgue en la red (por ejemplo, porque una de las funciones de la medida sea bloquear una reproducción completa de la obra). Hasta aquí, el sistema estaría controlando un acto de explotación.

Pero vamos a seguir imaginando, y pensemos ahora que la misma medida tampoco permite que el libro se lea durante más de diez minutos seguidos si lo ha adquirido una biblioteca (¡algo que sin duda lo haría poco atractivo para dejar en préstamo!). Ahora ya no se está controlando un acto de explotación, sino que se está controlando una forma de uso de la obra.

La diferencia es sustancial: una cosa es que se quiera evitar que los consumidores de las obras las exploten a su gusto y disgusto, y otra muy distinta es que se condicione la forma en que dichas obras van a poder ser utilizadas. El ejemplo que he utilizado puede parecer exagerado (o quizás no), pero en realidad ya se dan situaciones de este tipo en la vida real —recuerden por ejemplo los primeros sistemas legales de compra de canciones por Internet; tan sólo se podía escuchar la canción adquirida desde el ordenador en el que se había almacenado tras su compra y durante un período de tiempo concreto... ¡control del uso!—.

Estas posibilidades de control que permiten las medidas tecnológicas, unidas a la protección que la propia legislación da a dichos sistemas, pueden acabar configurando una situación en la que será la voluntad del titular la que marcará cómo, cuándo y dónde los usuarios podrán utilizar sus obras. Quedará por tanto en manos de la voluntad privada el uso y disfrute de las creaciones independientemente de lo que establezca un marco legal cuyo objetivo es, en principio, conseguir una situación de equilibrio entre los intereses en juego⁵.

A modo de conclusión (o para seguir el debate)

Me gustaría ahora plantear la siguiente pregunta relacionada con el título de esta conferencia: todos estos cambios legales y la nueva forma en que se está configurando la protección legal al derecho de autor, ¿condicionan de alguna forma el acceso social al conocimiento?

Una posible respuesta, sería un no rotundo. Esta respuesta se basaría en la consideración de que el tema económico (tener que pagar por realizar actos que contempla un límite pero que en la práctica el titular podrá controlar, aunque ese control suponga ir en contra de dicho límite) no es un impedimento para el acceso a las obras.

De la misma forma que pagamos por ir al cine para ver una película, nos dirían, también podemos pagar si queremos tener la posibilidad de reproducir una obra con fines de investigación o de conservación o si queremos prestar obras.

⁵ Esta situación se dará ya en el marco del mundo en red; el artículo 6, apartado 4, párrafo 4º de la Directiva 2001/29/CE establece que serán los contratos los que regirán las condiciones de uso y disfrute de las obras en el mundo red. Esto en la práctica quiere decir que si contratamos una base de datos y las condiciones del contrato que nos ofrece el proveedor no contemplan unos actos de uso mínimos o incluso actos de uso contrarios a lo que establezcan los límites de nuestra legislación, no podremos apelar a la legislación para exigir que cumpla con los límites. Tras este planteamiento, está la idea de que al fin y al cabo uno firma un contrato de forma voluntaria y previa negociación; lo que no tiene en cuenta es que en muchas ocasiones las bibliotecas no tenemos capacidad de negociación ante grandes proveedores de información que prácticamente monopolizan un mercado de materias determinadas.

Pero en mi opinión, este planteamiento no tiene en cuenta el concepto de equilibrio entre intereses en juego. Creo firmemente en la necesidad de proteger a los creadores como forma de reconocerles su trabajo y fomentar que sigan desarrollándolo.

Pero también creo firmemente, que dicha protección debe estar en ocasiones por debajo de intereses superiores. El concepto del interés general no es algo nuevo; se aplica a todo tipo de propiedades —piénsese, por ejemplo, en los casos de expropiación de fincas o suelo que realiza una autoridad pública contra particulares con el fin de llevar a cabo obras en beneficio del interés general— y debe también aplicarse a la propiedad intelectual.

La función que realizamos las bibliotecas, facilitando, difundiendo y conservando el conocimiento contenido en las obras, debe considerarse como un interés general que en ocasiones bien definidas (ocasiones que se recogen en los límites) debe imperar frente al derecho del titular.

Y no sólo por que sea un interés que favorezca a más personas, sino también porque de dichas actividades se benefician los propios titulares (gracias a nuestra labor sus obras se conocen, se crean nuevos consumidores de dichas obras, etc.).

No se trata pues a mi entender de una cuestión meramente económica —aunque nos guste o no, detrás de todo este debate, y más allá de las consideraciones jurídicas y filosóficas que pueda haber, el problema es de índole económico—; se trata simplemente de seguir manteniendo un equilibrio entre los intereses de las partes implicadas, revisándolo a la luz de los avances tecnológicos pero sin olvidar el papel y la función que desempeñan las bibliotecas en la sociedad.

Creando lazos de unión entre los ciudadanos: la Biblioteca Pública como impulsor de capital social

ANTONIO DÍAZ GRAU*

Resumen: En esta comunicación se destacan algunas acciones que la biblioteca pública puede llevar a cabo para impulsar el capital social de su comunidad. Ése es el meollo, pero antes se dilucida el concepto de capital social, con el propósito de otorgarle la importancia que merece, para que realmente su impulso sea tomado como una acción necesaria dentro del desarrollo de la profesión. Con los casos de acciones bibliotecarias que se dan, pudiera parecer minúscula su pertinencia en el asunto, aunque sin embargo, siendo como es la mecánica de la emergencia de capital social comparable a la mecánica de la emergencia de una alergia, cualquier cosa, por ínfima que sea, puede causar la reacción que lo haga aparecer, cosa que es muy beneficiosa, como intentaremos explicar, para la comunidad.

Palabras clave: Biblioteca Pública, capital social, cohesión social.

¿QUÉ ES CAPITAL SOCIAL?

Antes de justificar porqué la biblioteca debe y puede ser motor de capital social, cómo se crea capital social desde la biblioteca y dar algunos ejemplos, es necesario aclarar este concepto, pues aunque es uno de esos nombres que suenan, tiene detrás de sí mucha literatura siendo un tema muy candente en sociología y ciencias políticas, tratándose de un concepto controvertido.

* Biblioteca Pública Municipal, Ayuntamiento de San Javier (Murcia). Email: adiaz-grau71@hotmail.com.

El nombre de capital social tal como lo tratamos en esta comunicación, fue acuñado por Hanifan en 1916, pero se pierde hasta que reaparece a principios de los ochenta con Pierre Bourdieu y especialmente con James Coleman, aunque quien más ha hecho por difundirlo e instalarlo como uno de los principales objetos de análisis en las ciencias sociales de los últimos veinte años ha sido Robert Putnam, quien lo define como "*los aspectos de las organizaciones sociales tales como las redes, las normas y la confianza que facilitan la acción y la cooperación para beneficio mutuo*"¹. Es decir son redes, son normas y es confianza. Redes, normas y confianza que unen a un grupo, que facilitan la existencia de relaciones. Además son redes, normas y confianza que persiguen un fin, conseguir beneficio para el grupo al cual unen.

Pudiera parecer, tras esta definición, que el capital social es una de esas cosas que existen de por sí y que la ciencia sublima, quizá un poco artificialmente, por el mero hecho de pasar a convertirse en objeto de estudio de la misma. Y efectivamente pudiera ser así. Sí, el capital social, que es el elemento que mantiene unido a un grupo y que persigue el beneficio en ese grupo, existe de por sí, pues no somos lobos esteparios los humanos sino seres sociales y es más, de ahí nos viene el progreso. Es por eso, porque el hombre vive en sociedad por lo que progresa y he aquí que el capital social es el pegamento que une a los grupos, a las sociedades, es decir, capital social es progreso en sí. De hecho, los países más desarrollados económicamente son aquellos en los que se da un mayor índice de asociacionismo, donde hay más capital social. Insisto, el capital social no produce sólo grupos de personas con intereses comunes, que por ahí se empieza, sino que esos grupos han de tener la intencionalidad de encontrar beneficios para sus miembros.

Otra característica del capital social es que promueve relaciones entre las personas, sí, pero relaciones horizontales, basadas en la confianza, y no relaciones verticales, de carácter jerárquico, basadas en la obediencia.

¿Pero por qué el capital social ha de promover relaciones precisamente horizontales?, por que lo que persigue el grupo es un objetivo mutuo. Ya que en las relaciones horizontales todos interactúan con un mismo rango dentro del grupo, el objetivo beneficia a todos o será percibido por todos de la misma manera, pues obedece a un consenso real. Sin embargo en las relaciones verticales el objetivo lo decide el individuo o rango jerárquico superior y el beneficio no recae en el grupo sino en el interés que persiga el jerarca.

¿Y qué se puede conseguir creando capital social?. Vamos a dar cinco ejemplos de lo que el capital social puede hacer para mejorar la existencia individual y la coexistencia, es decir la existencia dentro del grupo.

1. Capital social y delincuencia: Para acabar con la delincuencia lo más común es que el Estado haga cárceles más grandes, leyes más restrictivas y prepare una policía especializada para atajar cada tipo de delitos,

¹ PUTNAM, Robert D.: Para hacer que la democracia funcione. La experiencia italiana en descentralización administrativa. Caracas: Galac, 1994.

hasta el punto de pasar de un Estado Social a un Estado Penal, donde se pueda confundir el delito con la no concomitancia con el sistema que nos gobierna² y eso es muy peligroso. El capital social se basa en el intercambio de información y en las relaciones de confianza, lo cual deriva en relaciones de reciprocidad, es decir, confío en ti y puedes contar conmigo porque sé que llegado el caso yo puedo contar contigo. Este tipo de hecho, ganar grados de confianza, es incompatible con la delincuencia. Otra cuestión es que el capital social genera empatía entre los miembros del grupo, es decir, nos ponemos en el lugar del otro, y esta relación afectiva también es incompatible con la delincuencia. El desarrollo de capital social en la comunidad reduce los índices de delincuencia entre sus miembros, y aunque desde luego no es la panacea, su impacto no es pueril³.

2. Capital social y pobreza: Para acabar con la pobreza, que el Producto Interior Bruto suba y que el estado desarrolle políticas compensatorias e incluso sueldos asistenciales no es suficiente, pues como la economía y las decisiones políticas son cíclicas, estas soluciones son parciales y temporales. La pobreza se acaba con el desarrollo socioeconómico de la comunidad que la sufre, y ese desarrollo se consigue, entre otras cosas, sumando capital humano y capital social. La biblioteca pública puede impulsar los dos capitales, el primero mediante la formación y el segundo mediante la potenciación de las relaciones entre los miembros de la comunidad. Pondré dos ejemplos esclarecedores. Japón, un archipiélago con limitados recursos naturales, gracias al nivel de su capital humano es una potencia mundial. En comunidades con altos niveles de capital social, pueden surgir bancos de horas, basados en un sistema indirecto de trueque de servicios⁴. No es la panacea, pero su impacto en la comunidad no es pueril.

² Para ahondar en el tema es muy recomendable la lectura de WACQUANT, Loïc: *Las cárceles de la miseria*. Madrid: Alianza, 2000.

³ Un ejemplo de cómo la biblioteca se implica en acabar con los delitos menores cometidos por jóvenes de su comunidad, lo podemos encontrar en el *District Attorney's Second Chance Program*, desarrollado entre la Oficina del Fiscal de Distrito y la Queens Borough Public Library. En este programa, a los jóvenes que cometen por primera vez delitos menores y son arrestados, se les manda a la biblioteca pública donde son acogidos y reciben clases de informática, información sobre becas y ayudas para encontrar trabajo. El programa ha ayudado a centenares de jóvenes desde su establecimiento en 1999. Para más información se puede consultar el siguiente artículo: BROWN, Galante: "Support Second Chance Project" [en línea] *The Western Queens Gazette* [Queens, Estados Unidos], 8 de octubre de 2003. Disponible en: <http://www.qgazette.com/news/2003/1008/features/001.html> [Consulta: 14-08-2004].

⁴ Los servicios que se truecan pueden variar desde arreglar un electrodoméstico a cocinar; dar clases o sacar al perro; a cambio del servicio prestado se reciben otros servicios. Sobre el funcionamiento de un banco de horas argentino, puede consultarse "Un original banco que premia el trabajo" [en línea] *La Voz de Interior OnLine* [Córdoba, Argentina], 5 de marzo de 2002. Disponible en: http://www.lavoz.com.ar/2002/0305/Especiales/Eloasis/nota88692_1.htm [Consulta: 11-08-2004].

3. Capital social y democracia: La democracia es un concepto que la extensión del neoliberalismo como sistema imperante en el mundo ha quitado parte de su sentido. Los estados siguen las coordenadas establecidas por el Fondo Monetario Internacional, la Organización Mundial del Comercio y el Banco Mundial dentro de la lógica de la globalización, hasta el punto de que ciertamente cada vez hay más espacio para la empresa privada, menos para la iniciativa de los estados y aún menos para que los ciudadanos puedan decidir. Este hecho, junto con otros factores, se traduce en bajos índices de participación ciudadana en los comicios y en general en desinterés y desconfianza pues es vedad, parece que todo marcha sin nosotros⁵. No obstante, para acercar los ámbitos de decisión al pueblo se ha abierto un proceso de descentralización política y administrativa que de todas formas no toma con la suficiente consideración a los grupos sociales. Nos queda el desarrollo de una vida política propia y la autogestión de las comunidades. No obstante, si el capital social se desarrolla en la comunidad nace una fuerza de decisión que puede retomar la confianza en las instituciones. Para que no se olvide que nosotros decidimos, se ha de estimular el crecimiento de capital social para ganar en democracia. Si no se tira del carro dirigiéndolo habrá que esquivar las ruedas de molino o comulgar con ellas.
4. Capital social y miedo: La cuestión del efecto del miedo en la sociedad no es baladí, este se traduce en cautela, aislamiento, falta de seguridad y desconfianza, y en ese ambiente el capital social se queda sin oxígeno y muere. Por otro lado una sociedad compuesta por individuos amedrentados está al páiro de decisiones de sus gobernantes sin que medie reflexión alguna, es decir, no decide. Aún es más, en el contexto actual de lucha globalizada contra el terrorismo, la seguridad se ha convertido en objetivo de máxima prioridad en todo el mundo, cometiéndose en su nombre verdaderos atropellos en materia de derecho internacional. De hecho, también en el quehacer bibliotecario⁶, se han perdido gra-

⁵ Desde luego existe la posibilidad de cambiar algunas cosas dentro de los espacios que el sistema democrático deja al albedrío del pueblo, como es, por ejemplo, elegir un gobierno cada cuatro años. En las elecciones españolas de marzo de 2004, bajo mi parecer sorpresivamente, se alcanzaron unos índices de participación electoral excepcionalmente altos, tanto que se desbancó a un gobierno en principio cómodamente establecido, dándose un vuelco electoral forzado por el empujón de una comunidad comprometida.

⁶ Hay muchos ejemplos de decisiones gubernamentales que rompen con el derecho internacional y el derecho mismo, el que por intuición, en un estado libre, se supone que tenemos todas las personas. Es tras el dramático 11-S de 2001 cuando "en un periquete", se desarma esta estructura basada en el derecho, asunto que culmina con la proliferación de leyes antiterroristas en varios estados surgidas al calor de las llamas de las Torres Gemelas. La ley más conocida es sin duda la Patriot Act de Estados Unidos, cuyo texto se puede consultar en http://frwebgate.access.gpo.gov/cgi-bin/getdoc.cgi?dbname=107_cong_public_laws&docid=f%3Apubl056_107.pdf, y que expresamente permite el acceso a todos los registros de uso de las bibliotecas

dos de libertad. Contra el miedo, recuperar la confianza en la comunidad es la mejor medida, e impulsando el capital social en nuestra comunidad se puede paliar su efecto perverso. La biblioteca puede ayudar a lograrlo.

5. Capital social y exclusión social. La consecuencia más directa del desarrollo de capital social en la comunidad es conseguir altos niveles de cohesión social. La estrecha relación del grupo con su medio, debido a la proximidad a los problemas reales que le afectan, y la interacción ventajosa entre sus miembros produce cohesión social, es decir, reduce las diferencias en la comunidad, entre otras cosas reduce la exclusión social. La biblioteca pública, mediante distintas actuaciones como veremos, introduce en la comunidad a los que por cualquier causa están excluidos haciéndolos partícipes de dicho capital.

Para acabar de dar unas pinceladas sobre la cuestión del capital social veremos unos últimos puntos. Primero los dos tipos genéricos de capital social dependiendo de su génesis, segundo reiterar las dos características que dan valor al capital social y tercero insistir en razonar porqué se ha de estimular la creación de capital social.

Los tipos genéricos de capital social dependiendo de su génesis son el que se crea como resultado de la pertenencia a un grupo, y el que surge como respuesta a una necesidad de la comunidad o a un acontecimiento en ésta, a través de relaciones horizontales y para perseguir un beneficio mutuo⁷.

Por otra parte cabe reiterar las dos características que le dan valor al capital social, y es que se dan entre los miembros relaciones de confianza que deriven en obligaciones de reciprocidad, así como también se da intercambio de información. Relaciones de reciprocidad fruto de la confianza y flujos de información. Desde luego globalizando el capital social podríamos dar con el Bálsamo de Fierabrás que todo lo cura, pero la tendencia al individualismo y al sálvese quien pueda, es decir, la falta rotunda de solidaridad que es la sabia maldita de nuestra sociedad, repele este capital social, que sin embargo y por necesidad, se abre paso a codazos.

Aunque ya hemos tocado este tema en todo el texto anterior, antes de entrar en materia estrictamente bibliotecaria vamos a razonar porqué se ha de crear capital social, y es por el motivo más simple, porque existe un déficit del

públicas y obliga a éstas a cederlos, y no sólo no hay privacidad en el uso que se pueda hacer de la biblioteca, sino que las telecomunicaciones en general son ahora legalmente intervenidas. Es decir, se han abierto las puertas al reinado del Gran Hermano que como perversa fantasía construyó Orwell. Para ahondar más en el asunto, es interesante la lectura de PALACIOS LOZANO, Ana Reyes: "Repercusiones del 11 de septiembre en las bibliotecas". *El Profesional de la Información*, Vol. 1, n° 5 (2002); pp. 361-369.

⁷ Ponemos ejemplos de los dos casos. Un ejemplo del primer caso sería que de la relación que se da en una asociación de vecinos surge capital social. En el segundo caso, pondremos como ejemplo que tras el desastre ecológico del Prestige, como consecuencia, nace la Plataforma contra la Burla Negra, donde también existe capital social.

mismo. Desde el final de la guerra fría hasta nuestros días, se ha ido extendiendo en el mundo la llamada globalización, potenciada por las tecnologías de información y comunicación y por la expansión del neoliberalismo como sistema social imperante, hasta el punto de que se podría hablar hoy en día de la existencia de un imperio neoliberal transfronterizo y flotante, donde todo, absolutamente todo, se rige por leyes de mercado. En este contexto, los estados pierden competencias relajando parte de su responsabilidad como garantes de bienestar social, extendiéndose entonces las privatizaciones y pseudo-privatizaciones de servicios y paliando su efecto perverso con la bajada de impuestos; se tienen menos servicios pero se pagan menos impuestos. En esta situación se ha de reemplazar los enfoques asistencialistas por otros basados en el capital social de la comunidad; a la sociedad no le queda otra que tomar las riendas que soltó el estado para defender sus intereses, que son distintos en esencia a los de la empresa privada, para lo cual los ciudadanos han de agruparse y sentirse responsables de su medio y de su futuro, transformándose el individuo de sujeto paciente a sujeto agente.

¿CÓMO TIENE QUE SER LA BIBLIOTECA PARA IMPULSAR EL CAPITAL SOCIAL DE SU COMUNIDAD?

En principio el patrón de biblioteca pública ideal no existe, pues la biblioteca ha de ser ideal para su comunidad, para la población a la que atiende, siendo que si se desubica, si de verdad era ideal para su comunidad, muy posiblemente dejará de dar un buen servicio⁸ fuera de ésta. Así que para que una biblioteca esté en condiciones de impulsar el capital social de su comunidad primero ha de conocerla, estudiar los tramos de edades, culturas coexistentes, contexto socioeconómico, asociaciones, roles establecidos, etcétera⁹; para después ver si esa realidad tiene una representación en la biblioteca y entonces actuar. Es decir, antes de impulsar el capital social de la comunidad, la biblioteca ha de tener presente a la comunidad. Eso es tan obvio como decir que antes de ahorrar hay que tener dinero. Una vez que se tiene este acervo hay unos factores que la biblioteca ha de tener en cuenta para generar o impulsar capital social. Estos factores que describiremos brevemente son cuatro: Personal, Ambiente, Colección y Servicios.

⁸ Esto es claro, pongamos el ejemplo de una magnífica biblioteca pública de un pueblo costero turístico con mucha población británica, que tiene una colección de novelas en inglés, ofrece un servicio de orientación turística y es en verano cuando amplía su horario pues es cuando más usuarios hay. Pues bien, si la colocamos en una aldea de Palencia eminentemente agrícola, sus servicios no tendrían sentido, debería de hacerse con un fondo de temática agrícola, quizá prestar más atención a promover el acceso a internet y prestar colaboración a los colegios, además de habilitar una bibliopiscina en agosto reduciendo el horario de la sede habitual.

⁹ Para conocer nuestra comunidad es interesante la lectura del libro de TORRAZZA, J. Zino: *La estructura social*. Murcia: Universidad Católica San Antonio, 2000.

Personal:

Todo el personal que trabaje en la biblioteca ha de conocer a la comunidad a la que en potencia presta servicio, así como conocer los recursos de la biblioteca en la que trabaja. De esta manera tendrá las dos piezas del puzzle que debe unir, ajustando la pieza que representa a la biblioteca hasta que encaje en la otra pieza, e interviniendo en esa otra pieza, la cual representa a la comunidad, para aproximarla a la biblioteca. ¿Cómo se unen estas piezas?, de muy distintas maneras, pero para unir las hay que tenerlas, así que el principio es conocer a la comunidad y conocer a la biblioteca pública en la que se trabaja. Por otro lado, el personal debe mostrarse agradable y atento, (sin ser zalamero), con el fin de que los que usen el servicio no se vean intimidados por la trasnochada imagen del bibliotecario gris, amargado y chistón que los profesionales aún arrastramos. ¿Por qué el factor de que el personal conozca los entresijos de la comunidad y que haya de ser agradable es importante para la creación de capital social?, fácil, con la primera característica se posibilitan los flujos de información, con la segunda se ganan grados de confianza.

Ambiente:

La biblioteca es uno de los lugares de la comunidad donde se junta gente que no lo haría en otro sitio; mayores, estudiantes, inmigrantes, pequeños, padres, profesionales, parados de larga duración, etcétera; luego hay que intervenir en el ambiente de la biblioteca para facilitar las relaciones de las que puedan surgir capital social¹⁰. Sobre el tema del ambiente que se debe crear en una biblioteca pública hay mucha literatura y no es el caso de extendernos aquí, pero sí daremos unas referencias¹¹ y unas pequeñas pinceladas

¹⁰ También hay que cuidar otro tipo de ambiente. En la sede web de una biblioteca de España, <<http://www.delsolmedina.com/BibliotecaPublica.htm>>, bajo el epígrafe de presentación se destaca el siguiente texto: **Condiciones de Acceso** -No se permite el acceso a las diferentes salas de la Biblioteca con bolsos, mochilas, carteras, etc. -Está prohibido fumar. -Guardar silencio en el recinto. -Apagar el móvil al entrar en el recinto bibliotecario. -Mantener limpias las instalaciones. -Prohibido comer (pipas, patatas o cualquier otra cosa). -Respetad a las personas que están al servicio de la Biblioteca. -Respetad los libros y mobiliario, son de todos. -Una vez consultados los fondos, especialmente periódicos y boletines, dejadlos ordenados y en su lugar correspondiente. -Quien no respete esto podrá ser expulsado. Se entiende que la intención del director de esta biblioteca es dar a conocer las normas de comportamiento que ha de seguir el usuario, no obstante, las normas de buen comportamiento se suponen, como se supone que el usuario no es un delincuente peligroso. Las relaciones de confianza han de empezar por la biblioteca y las amenazas de expulsión no parecen ir en este sentido. Así no se impulsa capital social.

¹¹ Es muy recomendable la lectura del texto *El edificio de la Biblioteca Regional* [en línea]. Disponible en: <http://www.carm.es/brmu/brmu/servicios/edificio/> [Consulta: 12-08-2004] o también la lectura de BARTON, Phillip K. and PLUMMER ALSTON JONES, Jr: "Creating Library Interiors: Planning and Design Considerations." *North Carolina Libraries* 55, n° 2 (1997); pp. 65-71.

sobre el asunto. El color es importante porque incide en el estado anímico, así está estudiado que los colores cálidos son acogedores y la biblioteca ya sea mediante tramos de paredes pintadas, algunos techos o con la colocación de paneles coloreados, puede ofrecer esta imagen de bienvenida. También se debe ofrecer dos espacios distintos, uno con niveles de ruidos aceptables, disposición de mesas grandes y adecuado para reuniones e intercambio de ideas, y otro para el estudio o la reflexión individual, donde reine el silencio; en ambos casos las sillas no deben estar ancladas en el suelo para permitir la formación de distintos grupos, para que el número de los miembros de un grupo no se vea mediatizado por el número de asientos.

Colección:

Este factor es obvio, pues *“las bibliotecas tienen la responsabilidad de garantizar y de facilitar el acceso a las expresiones del conocimiento y de la actividad intelectual. Con este fin, las bibliotecas deben adquirir, preservar y hacer accesible la más amplia variedad de materiales, que refleje la pluralidad y la diversidad de la sociedad”*¹². Este es un ejercicio básico de la biblioteca pública para favorecer la inclusión social, pues resulta un llamamiento consciente a la comunidad foránea para que acuda a la biblioteca, diciéndoles que trabajamos para ellos, que ellos son también nosotros, favoreciendo la creación de un espacio donde esté representada toda la comunidad.

Servicios:

Los servicios que presta la biblioteca han de satisfacer las necesidades de la comunidad y responder al cambio que la institución ha dado de biblioteca para los documentos a biblioteca para los ciudadanos. Así la biblioteca puede hacer funciones de centro local de información, agencia de empleo, de gestión de ayudas económicas, de asesoramiento laboral y fiscal, convirtiéndose en nodo de información para toda la comunidad¹³. También hay que impulsar servicios como los talleres y clubes de lectura a través de los cuales se formen grupos de los que surjan relaciones, así como desarrollar actividades

¹² Comité de Libre Acceso a la Información y la Libertad de Expresión de la IFLA.: Declaración de la IFLA sobre las bibliotecas y la libertad intelectual. [En línea] Disponible en: http://www.ifla.org/faife/policy/iflastat/iflasta_s.htm [Consulta: 07/08/2004].

¹³ Sobre cómo actúa la biblioteca haciendo frente a distintos problemas de la comunidad, hay interesantes ejemplos en DÍAZ GRAU, Antonio y GARCÍA GÓMEZ, Fco. Javier: *“La biblioteca pública como recurso ante situaciones críticas o carenciales, endémicas y transitorias”* [En línea]. BOLETÍN DE LA ASOCIACIÓN ANDALUZA DE BIBLIOTECARIOS, nº 69 (diciembre 2002), 9-24 p. Disponible en: <http://www.aab.es/51n69a1.pdf> [Consulta: 07/08/2004].

donde se involucre a los socios, usuarios de la biblioteca y miembros de la comunidad, convocándolos a exposiciones, conferencias, charlas, etcétera. Con el primer tipo de servicios los ciudadanos ganan niveles de confianza en las instituciones, con el segundo se propician espacios de concurrencia.

¿CÓMO CREA E IMPULSA LA BIBLIOTECA PÚBLICA CAPITAL SOCIAL? EJEMPLOS

Vamos a enumerar seis formas de crear o impulsar capital social desde la biblioteca no teniendo esta lista intención de ser definitiva.

1. Impulsando la emergencia de asociaciones para que surja capital social como producto de la participación en las mismas. Valga el ejemplo de la creación de clubes de lecturas por parte de la Biblioteca Pública de Guadalajara. Esta experiencia empezó en la ciudad con un discreto club de lectura de menos de diez lectoras, hace veintidós años. Con el esfuerzo y la inteligencia práctica de la directora de la biblioteca, Blanca Calvo, y a base de desdoblar grupos cuando estos iban creciendo, especializarlos en temas de su interés y fomentarlos, se llegó en 2002 a reunir semanalmente en la biblioteca a diecisiete grupos. Con estos clubes, se ha demostrado que no sólo se consigue lo que es obvio, promocionar la lectura, sino que también sus participantes se interesan a partir de ahí en otras manifestaciones culturales, además de establecerse en los grupos relaciones de confianza y flujos de información.
2. Estableciendo espacios físicos de concurrencia en la biblioteca para favorecer la existencia de relaciones que deriven en la formación de capital social. Esto se puede hacer de varias formas, entre ellas desarrollando foros temáticos, ofreciendo cursos, conferencias y otras actividades. Daremos el ejemplo de la Biblioteca pública de Alhaurín de la Torre, Málaga, la cual, por iniciativa del Ayuntamiento, viene siendo desde hace años la sede habitual de todo tipo de actividades culturales o formativas¹⁴. Así asume el papel de ser centro de concurrencia ofreciéndose a cuantas actividades de este tipo se desarrollan en su localidad. De esta forma y cuidando el factor personal y ambiente, y aún de forma pasiva, se impulsa la creación de capital social desde la biblioteca que es una de las instituciones locales que acoge al pueblo.

¹⁴ Se pueden poner varios ejemplos de la utilización de esta biblioteca como sede habitual para la realización de distintos eventos en su comunidad, valga la lectura del siguiente periódico como muestra, *Crónicas Alhaurinas. El periódico de Alhaurín de la Torre* [en línea] N°48 Oct. 2002 Disponible en: <http://www.alhaurin.com/cronicas/octubre02-2.htm> [Consulta: 11-08-2004]

3. Poniendo a disposición de asociaciones y redes ciudadanas tanto las sedes físicas y/o virtuales como los servicios bibliotecarios. Sobre todo es en los países anglosajones donde se da más el asociacionismo y donde más se desarrollan redes ciudadanas o redes comunitarias, "*término genérico que sirve para definir diferentes tipos de uso de Internet y de otras tecnologías, destinadas a modificar ciertos vínculos en nuestra sociedad. Establecen en ella nuevas formas de producción y distribución (teletrabajo, telecompra, telebanking); nuevos hábitos, modos de vida y relaciones afectivas; nuevas formas de gestión de infraestructuras, servicios y administración ciudadana; modos innovadores de diseño de organizaciones participativas, de comunidades virtuales y de uso del espacio urbano. Estos cambios, por ahora aparentemente invisibles, repercuten crecientemente en la organización social creando nuevas formas de interacción humana*"¹⁵. Vamos a poner el ejemplo de la Biblioteca Pública de Danbury, (EEUU), <<http://danburylibrary.org/index.htm>>, la cual desde 1995 mantiene junto a colaboradores locales la Danbury Community Network, donde las empresas, ciudadanos, administraciones y asociaciones encuentran el espacio necesario para su desarrollo, dándose relaciones de confianza y flujos de información que impulsan un fuerte capital social en su zona de influencia. Para valorar el impacto de esta red ciudadana de Danbury, daremos el dato de que en julio del 2004 su página web fue visitada 106.765 veces. Existen multitud de redes ciudadanas en todo el mundo, también en España, y es una tendencia imparable, así que la biblioteca pública ha de asumir su papel de centro de información de la comunidad, responsabilizándose o corresponsabilizándose de su gestión.

Más allá de involucrarse en las redes ciudadanas, la biblioteca pública también puede prestar su sede, ya sea física o virtual, y sus servicios a asociaciones locales, dando facilidades para que éstas se desarrollen, pues son claro motor de capital social. En este sentido vamos a dar el ejemplo del Community Information Service (CIS) de la New York Public Library <<http://www.nypl.org/branch/services/cis.html#DCS>>. La Biblioteca Pública de New York proporciona acceso a la información sobre servicios esenciales en cada barrio. Cada biblioteca del sistema de la ciudad guarda un archivo actualizado de los servicios existentes en su comunidad local, estos servicios se refieren a los que prestan asociaciones de la comunidad, de consumidores y de organizaciones educativas, los centros de salud y de asistencia social además de instituciones religiosas, de ocio y culturales. Muchos de estos servicios sólo se localizan a través de la biblioteca pública, que ha hecho el trabajo de analizar a su comunidad. A través de la biblioteca pública las asociaciones pueden

¹⁵ CAMPAL GARCÍA, F. "Las redes ciudadanas: De la información a la participación democrática" En Educación y Biblioteca, n° 35 (2003), pp. 55-56.

difundir sus actividades y solicitar voluntariado y nuevos miembros aunque sobre todo darse a conocer.

4. Convirtiéndose en objeto de acción de una o varias asociaciones. Es decir, que la biblioteca se ofrezca para que asociaciones trabajen en ella y para ella, consiguiendo por un lado mejorar el alcance y calidad de los servicios al contar con más personal y por otro lado, convirtiéndose en la excusa para la existencia de asociaciones, de donde puede surgir capital social. Así sabemos de la proliferación de las famosas asociaciones de amigos de la biblioteca, pero vamos a dar aquí otro ejemplo. En España, destacamos por su implicación social la experiencia desarrollada en la biblioteca pública de A Coruña, que aprovechando el plan estatal de voluntariado 2000-2005¹⁶, donde se intenta involucrar a las administraciones públicas con las organizaciones de la sociedad civil, la red de bibliotecas municipales de A Coruña nombró un responsable del Servicio Municipal de Lectura Pública para que elaborara unos programas que pudieran realizar las asociaciones civiles. De todos los programas elaborados y ofertados a las asociaciones, algunos fueron desarrollados por éstas con éxito.
5. Desarrollando cursos de alfabetización informacional que introduzca a la comunidad en la sociedad de la información. “*Alfabetización informacional no es sólo enseñar habilidades informáticas o mecánicas de búsqueda, sino comprender y valorar la información, aplicarla y comunicarla adecuadamente*”¹⁷. Mediante este ejercicio, la biblioteca potencia la acción social de la comunidad, dando nuevos recursos a las asociaciones e individuos para agrandar el impacto de sus decisiones y estableciendo enormes cauces de intercambio de información. Vamos a dar un ejemplo de lo que a través de estas iniciativas se puede conseguir. En Chile, la Subdirección de Bibliotecas Públicas desarrolla el programa BiblioRedes: Abre tu Mundo, un espectacular proyecto de impulso tecnológico del país que por ahora va costando once millones y medio de dólares e implica prácticamente a todas la bibliotecas públicas. “*Esta iniciativa concibe a las bibliotecas públicas como espacios de encuentro de la comunidad con la información, el conocimiento, la cultura y la recreación en formato digital*”¹⁸. Con BiblioRedes se consigue un espacio de encuentro donde crece el capital

¹⁶ España. Xunta de Galicia. *Guía de programas de entidades integradas no plan de voluntariado de Galicia 2002-2005* [en línea]. Santiago de Compostela: Consellería de Familia, Xuventude, depote e voluntariado, [2002]. 651 p. Disponible en: http://www.concienciasolidaria.com/gal/guia_programas.pdf [Consulta: 12/08/2004].

¹⁷ GÓMEZ HERNÁNDEZ, J. A. La alfabetización informacional y la biblioteca universitaria... En: *Estrategias y modelos para enseñar a usar la información*. Murcia: KR, 2000, pp. 219-234.

¹⁸ Chile. Gobierno de Chile. *BiblioRedes: Abre tu mundo* [en línea]. Santiago: Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos, 2004. Disponible en: <http://www.biblioredes.cl/que01.htm> [Consulta: 02/08/2004].

social de la comunidad, ganando en democracia, en cohesión social, en acceso a información de calidad e impulsando el progreso en comunidades estranguladas por el aislamiento y empequeñecidas por la brecha digital. BiblioRedes trabaja en cuatro sentidos, primero dota a las bibliotecas de tecnología, segundo forma a su personal y a los miembros de la comunidad, tercero impulsa el desarrollo de contenidos locales y cuarto impulsa el desarrollo social en la comunidad mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de Información y Comunicación. Este proyecto está subvencionado en gran parte por la Fundación Bill&Melinda Gates y cofinanciado por la administración central, regional y local de turno de Chile. Es un proyecto que no surge de las bibliotecas pero que sí las considera el medio idóneo para lograr el progreso de la comunidad.

6. Creando afinidades en la comunidad para propiciar puntos de encuentro que faciliten el establecimiento de relaciones entre sus miembros. Efectivamente se trata de lanzar a la calle un tema de conversación, un asunto sobre el que opinar, con la intención de provocar relaciones entre los vecinos, ni más ni menos. Es decir, que por lo menos, todos tengan una cosa en común, el tema lanzado, el anzuelo. Vamos a poner el ejemplo del programa "One Book, One Dever" impulsado por el Gobierno de Denver en estrecha colaboración con la biblioteca pública. Durante marzo y abril de 2004 se promocionó en los colegios, instituciones gubernamentales, bibliotecas, asociaciones, distintos centros culturales, en prensa, etcétera, la lectura del libro *Peace Like a River* de Leif Enger. La presentación se hizo en la biblioteca pública de Denver y el propósito del programa "*es que todos los habitantes de Denver lean el mismo libro al mismo tiempo para generar el diálogo y reforzar los lazos en la comunidad mediante una experiencia compartida*"¹⁹. Para llevar a cabo el programa se buscó patrocinadores y se repartieron 5.280 ejemplares entre la biblioteca pública y los colegios de la ciudad, además las librerías todas vendieron el libro difundiendo el programa desde sus escaparates. El resultado fue exitoso y para el próximo año ya está preparada otra lectura. Se trata de un programa simple pero efectivo, también practicado en Chicago, New York y otras ciudades.

CONCLUSIONES

Nuestra reciente historia nos adentra en una época que podríamos denominar la del mundo-negocio, un macrocentro comercial planetario donde todo se mueve por dinero. La biblioteca, sobre todo la biblioteca pública, también se ve

¹⁹ *One Book One Denver* [en línea]. Disponible en: <http://www.denvergov.org/onebook/template313147.asp> [Consulta: 13/08/2004].

afectada por ese corazón desalmado que sólo mueve euros por las venas del planeta y que apenas bombea cohesión social, democracia o solidaridad; y es palpable esta nueva orientación bibliotecaria caracterizada por sobredimensionar el acceso a la información, centrándose sólo en el desarrollo de las nuevas tecnologías, y por medir sus resultados como una empresa, en términos coste-beneficio, donde la rentabilidad son índices asépticos de uso. Y es que aunque desde luego se ha de aprovechar las magníficas prestaciones de las nuevas tecnologías y asumir nuevas políticas bibliotecarias asimiladas de las políticas empresariales, esto no es óbice para seguir siendo una institución social próxima al ciudadano y que realmente le sirva. La biblioteca pública no puede ser ajena a sus ciudadanos, no puede complacerse en tener una gran colección multimedia, una sede web de altísimas prestaciones, unos índices de uso magníficos según le muestra el aparato cuentapersonas colocado a la entrada o cuentavisitas instalado en el web; no puede hacer esto de espaldas al ciudadano, de forma autista y con voraz endogamia, no tiene sentido que así sea. Así no, lo que ha de hacer la biblioteca es medir las necesidades de información de la gente a la que sirve y medir el impacto de las prestaciones que da en asistir en la solución de tales necesidades, orientando sus servicios en ese sentido, siendo que hoy en día la falta de información y de solidaridad es la madre de todos los problemas. Para lograrlo habrá de usar todas las argucias posibles.

En esta comunicación hemos hablado del capital social como motor de desarrollo de la comunidad y de cómo la biblioteca pública puede estimularlo, ejemplificando con casos reales algunas posibilidades de desarrollo, y hemos visto que es posible que la biblioteca pública de la cara a la sociedad. Ése creemos que es un camino, el del impulso de capital social, como hay otros, para dignificar nuestro trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

- ALONSO VICTORIA, Carlos. "El miedo que nos habita: elementos para la interpretación de una sociología de la seguridad" [en línea]. *Gobernanza y seguridad sostenible*, 7 de octubre de 2003, num. 13. [Barcelona]: Institut Internacional de Governabilitat de Catalunya, [2003] Disponible en: http://www.iigov.org/seguridad/?p=13_03 [Consulta: 10-8-2004].
- BOURDIEU, P. "The forms of capital" En: *Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education*. New York: Greenwood, 1985; pp. 241-58.
- COLEMAN, James. *Foundations of Social Theory*. Cambridge: Belknap Press, 1990.
- EQUIP D'ANÀLISIS POLITICA. *Experiències de participació ciutadana en els municipis catalans*. Barcelona: Generalitat de Catalunya. Escola d'Administració Pública de Catalunya, 2001.
- FERNÁNDEZ BUEY, Francisco. *Guía para una globalización alternativa: Otro mundo es posible*. Madrid: Ediciones B, 2004.
- KRANICH, Nancy: "Library create social capital" [en línea]. *Library Journal*, 2001 (noviembre). Disponible en: <http://www.libraryjournal.com/index.asp?layout=articlePrint&articleID=CA180511> [Consulta: 12-08-2004].

- MORENO GARCERÁN, Arturo. "En la era de la interdependencia: Salvar la brecha digital". *Nueva revista de Política, Cultura y Arte*, 2004 N° 92 (marzo/abril); pp. 131-144.
- MOTA, A. E. A nova fábrica dos consensos. São Paulo: Cortéz, 1998.
- PARADA, Alejandro. "Bibliotecología y responsabilidad social". *Información, Cultura y Sociedad*. N°1 (1999); p. 68.
- PORTELA MASEDA, Marta y NEIRA GÓMEZ, Isabel. "Capital social: las relaciones sociales afectan al desarrollo" [en línea]. *Documentos*. [Barcelona]: Institut Internacional de Governabilitat de Catalunya, [2004]. Disponible en: http://www.iigov.org/documentos/?p=3_0106 [Consulta: 12-08-2004].
- PUTNAM, Robert D. Bowling alone. The collapse and revival of American community. New York: Simon and Schuster, 2000.
- PUTNAM, Robert D. El declive del capital social. Un estudio internacional sobre las sociedades y el sentido comunitario. Barcelona: Círculo de Lectores, 2003.
- RAMONET, Ignacio. Un mundo sin rumbo: crisis de fin de siglo. Madrid: Editorial Debate, 1997.
- A safe place to go: libraries and social capital* [en línea] Disponible en: http://www.sl.nsw.gov.au/pls/publications/pdf/safe_place.pdf [Consulta: 12-08-2004].
- SOROS, George. La crisis del capitalismo global. Madrid: Debate, 1998.
- UNIVERSIDAD DE WASHINGTON Y CIBERPUNK.ORG. *Proyecto septiembre* [en línea]. Disponible en: <http://septiembre.ciberpunk.org/> [Consulta: 12-08-2004].

Realidad abierta y deseo encubierto: una reflexión sobre la Biblioteca Pública como centro de información

JUAN FRANCISCO ELIZARI HUARTE*

Resumen: De acuerdo con el estudio dirigido en 2001 por la Fundación Germán Sánchez Ruipérez, sólo el 18% de la población adulta española es usuaria de biblioteca pública, y casi la mitad de los no usuarios alega como motivo que la biblioteca no le ofrece nada interesante. En consecuencia, puede afirmarse que amplios sectores de la sociedad española no identifican a las bibliotecas públicas como núcleos de los sistemas de información publicada, sino como espacios apropiados para estudiantes, niños y consumidores habituales de determinados productos de ocio cultural. Paralelamente, quizás los bibliotecarios tampoco identificamos como usuarios a quienes nos consideran una institución de referencia para satisfacer necesidades informativas de carácter puntual, sino que orientamos nuestros esfuerzos a la atención de las demandas de los usuarios habituales proyectando así el deseo inconsciente de mantener las bibliotecas llenas. Para romper este círculo vicioso, se plantea la necesidad de que las administraciones involucradas en la gestión bibliotecaria se comprometan en la articulación de sistemas y subsistemas de información publicada en torno a la biblioteca pública. De acuerdo con su posición en cada sistema de información publicada, toda biblioteca pública debería contar con una dotación de recursos informativos y una oferta de servicios mínimos perfectamente identificada por los ciudadanos. Por consiguiente, la biblioteca pública española será la biblioteca de todos en la medida en que el conjunto de la comunidad a la que sirve la identifique como institución de referencia en materia informativa.

Palabras clave: Biblioteca Pública, sistemas de información publicada, centro de información, usuarios, recursos informativos.

* Biblioteca General de Navarra. jelizarh@cfnavarra.es

INTRODUCCIÓN

¿Se imaginan la celebración en Pamplona de unas jornadas de trabajo para responsables culturales de las administraciones locales dirigidas a analizar los aspectos organizativos de los Sanfermines con el propósito de conseguir una mayor participación popular en las fiestas patronales de las respectivas localidades? Habrá seguramente quien piense que el éxito de los Sanfermines radica en una serie de comportamientos vinculados con la conciencia colectiva de un pueblo que difícilmente se pueden extrapolar a otra comunidad por más que se apliquen estrategias de gestión similares. En relación con las fiestas populares, no parece difícil asumir que fenómenos como las Fallas, el Rocío o los Sanfermines responden a realidades sociales específicas que poco tienen que ver con el tamaño de la localidad, la antigüedad de la fiesta o los recursos asignados a su organización.

En el terreno bibliotecario, la loable inquietud de un colectivo profesional mayoritariamente preocupado por el arraigo social de la biblioteca pública y su adaptación a nuevos usos y necesidades en materia informativa conlleva un constante replanteamiento de los servicios tomando como referencia modelos de gestión y experiencias ensayadas con éxito en otros ámbitos sociales. En un foro como el presente, dedicado al análisis de la interacción entre **biblioteca** y **sociedad** en unos tiempos de globalización de los hábitos culturales, espero que no esté fuera de lugar una reflexión emanada de la realidad bibliotecaria en la que conviven a diario buena parte de los profesionales y de los usuarios españoles, tal y como quedó reflejada en el estudio sobre las bibliotecas públicas en España encargado por la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria en el marco del Plan de Fomento de la Lectura y dirigido por Hilario Hernández, de la Fundación Germán Sánchez Ruipérez¹.

LA REALIDAD ABIERTA DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS EN ESPAÑA

Las bibliotecas públicas en España: una realidad abierta ofreció un “retrato robot” del sector que, sin perjuicio de los múltiples rostros que cabría individualizar como fruto de las diversas iniciativas locales y de otras particularidades regionales, se convirtió en instrumento indispensable para el análisis de la realidad bibliotecaria pública española.

Como es sabido, el estudio se sustentó en tres encuestas sobre la biblioteca pública, dos de ellas realizadas entre colectivos concretos (bibliotecarios por una parte y responsables políticos y otros profesionales de la cultura por otra) y una tercera realizada a una muestra aleatoria de población dividida en dos

¹ HILARIO HERNÁNDEZ (dir.), *Las bibliotecas públicas en España. Una realidad abierta*. Plan de Fomento de la Lectura & Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2001.

grupos, uno de jóvenes entre los 14 y los 17 años y el otro de personas de 18 años en adelante.

La encuesta entre la población se efectuó en toda España entre enero y febrero del año 2000 por vía telefónica, con un total de 1.701 encuestados, 500 de ellos de 14 a 17 años y los 1.201 restantes de al menos 18 años de edad. De entrada, resulta muy significativa la gran diferencia en porcentaje de usuarios que arrojan los dos grupos de edades de la muestra. Frente al 59% de usuarios obtenido entre los encuestados de 14 a 17 años, sólo un 18% de los mayores de 18 años aparece como usuario de biblioteca pública de acuerdo con los parámetros de la encuesta².

En relación con la oferta informativa de la biblioteca pública, sólo el 8% de los encuestados menores de 18 años confiesa utilizar la biblioteca para informarse, mientras que el porcentaje se eleva hasta un 46% en la cohorte de edad comprendida entre los 35 y los 64 años. Llama igualmente la atención que frente al 9% de menores a los que les gustaría recibir información a través de la biblioteca haya un 42% de mayores de 65 años que reconocen las posibilidades informativas de la biblioteca. Por otro lado, un 84% de los usuarios menores de 18 años y un 64% de los usuarios entre 18 y 34 años emplean la biblioteca pública para estudiar o realizar trabajos de curso. Frente a este uso circunscrito a los jóvenes, el préstamo se erige en el servicio más universalmente utilizado, con porcentajes superiores al 40% en todas las edades comprendidas entre 14 y 64 años, aunque descienden hasta el 25% en el caso de los usuarios mayores de 65 años³.

A la vista de estos datos, la biblioteca pública se manifiesta una vez más como una institución híbrida, identificada socialmente para al menos tres tipos de usos generalizados: educativos, culturales e informativos. Este carácter polivalente, reconocido en algunas definiciones de la biblioteca pública como parte constitutiva de su esencia, difumina sin embargo en cierta medida la figura de la biblioteca pública en el marco institucional de los servicios públicos.

El **uso educativo**, cimentado en la identificación de la biblioteca pública como lugar idóneo para el estudio y la consulta personal o en grupo de materiales necesarios para la enseñanza reglada u otros procesos de autoaprendizaje, congrega a un alto porcentaje de los usuarios del servicio, pero no confiere a la biblioteca pública ninguna presencia en los sistemas educativos, que solamente contemplan sobre el papel a la casi quimérica biblioteca escolar y a la biblioteca universitaria.

El **uso cultural**, tradicionalmente asentado en su carácter de puerta abierta al libro y reforzado gracias al acceso a otros vehículos de difusión cultural como los soportes audiovisuales, ha convertido a la biblioteca pública en una

² *Ibidem*, p. 23.

³ *Ibidem*, pp. 102-103.

institución consolidada en el organigrama de los servicios de cultura de las distintas instancias administrativas.

Sin embargo, son muchos los españoles que por distintas razones no contemplan entre sus hábitos culturales el uso de la biblioteca pública. La ya mencionada encuesta interroga a los adultos españoles no usuarios de bibliotecas públicas por sus motivos para no hacer uso del servicio. Las razones mayoritariamente alegadas son que las bibliotecas públicas no ofrecen nada que les interese (41%), que prefieren adquirir o alquilar por su cuenta sus libros y vídeos (28%), que las consideran lugares propios de niños y estudiantes (26%), que no hay bibliotecas o desconocen su existencia en las cercanías de su domicilio (17%) o que ya disponen de acceso doméstico a Internet (10%)⁴. Incluso a sabiendas de que estas motivaciones pueden ocultar actitudes de despreocupación o desconocimiento de la realidad bibliotecaria, considero que deben suscitar alguna reflexión acerca de ciertos planteamientos asumidos por la biblioteca pública en España.

El **uso informativo**, limitado en otros tiempos a la información bibliográfica y extendido recientemente con la ayuda de Internet por los horizontes conceptuales de la *community information*, se orienta hacia la conversión de la biblioteca pública en portal local de acceso al conocimiento global⁵. Con todo, la biblioteca pública presenta a mi juicio su flanco más débil en su faceta de centro de información, porque a diferencia de los archivos u otros centros de documentación especializados, las bibliotecas públicas no conforman un sistema informativo suficientemente definido. No es habitual la existencia de compromisos informativos institucionalizados en los diversos ámbitos administrativos que gestionan nuestras bibliotecas públicas, de manera que ni los usuarios perciben de manera nítida el alcance de la información que pueden obtener en la biblioteca ni a veces los propios bibliotecarios tenemos claro el perfil de nuestra puerta local abierta al conocimiento global.

Ciertamente, las bibliotecas públicas reúnen en general unas condiciones de accesibilidad, amplitud de horario y dotación profesional que las habilitan como un cauce privilegiado para el flujo de las informaciones dirigidas a las comunidades a las que sirven. De hecho, es ya habitual que junto a los tradicionales servicios de referencia, información bibliográfica o préstamo interbibliotecario se presten otros que cabría agrupar bajo el epígrafe de información comunitaria. En esta línea, la biblioteca pública podría desempeñar

⁴ *Ibidem*, p. 105. Estas apreciaciones de los no usuarios coinciden en líneas generales con las detectadas en el estudio elaborado por Carmen Artal por encargo de la Diputación de Barcelona y de la Fundación Bertelsmann a partir de encuestas realizadas en Barcelona, publicado en 1999 bajo el título *La biblioteca pública vista por los ciudadanos: informe del estudio realizado en tres ciudades*, 1998/99, pp. 107-117.

⁵ Las distintas variantes de esta expresión, enunciada ya en el preámbulo del Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública de 1994, se han convertido en una auténtica definición de la biblioteca pública como centro de información.

igualmente muchas funciones informativas que las administraciones encomiendan habitualmente a otros servicios sociales, culturales o turísticos.

No obstante, la biblioteca pública se halla en líneas generales muy lejos de franquear un umbral de servicio que le permita satisfacer otro tipo de necesidades ciudadanas. Parece evidente que se abre un verdadero abismo entre el hecho de prestar difusión a una programación cultural local y el de aceptar reservas de entradas para los actos programados, o entre suministrar materiales informativos de carácter turístico sobre la localidad y gestionar la oferta de alojamientos disponibles, o más todavía entre informar sobre los plazos de inscripción en la escuela infantil de la localidad y tramitar las correspondientes solicitudes de matrícula. Ante situaciones como éstas, en que la solicitud de información surge vinculada a la necesidad de realizar posteriormente otro tipo de gestiones, la biblioteca pública queda en segundo plano en relación con otros puntos informativos especializados (servicios sociales de base, oficinas de turismo, ventanillas informativas de carácter sectorial, etc.) que permiten una atención integral de la demanda ciudadana.

Por todo ello, la biblioteca pública como centro de información local presenta un perfil borroso, con trazos que desbordan claramente el perímetro de la información bibliográfica o de referencia y apenas un débil esbozo de su carácter de núcleo de sistemas informativos institucionales⁶. No todas las instancias administrativas otorgan a la biblioteca pública la condición de centro neurálgico de la información publicada, que en ocasiones discurre al margen de los canales de difusión que confluyen en la biblioteca⁷. En este contexto, no está de más recordar que desde la reorganización interna de la Comisión Europea en el año 1999 cesaron los convenios para el mantenimiento de las eurobibliotecas que promovía la Representación en España de dicha Comisión, al tiempo que las administraciones potenciaban nuevos puntos de información específica sobre asuntos comunitarios (Info Point Europa). Aunque buena parte de la documentación europea resulta accesible a través de Internet⁸, el dato puede ilustrar la frágil posición de la biblioteca en el seno de los sistemas de información publicada.

⁶ *Las bibliotecas públicas en España. Una realidad abierta*, p. 39. En palabras de Hilario Hernández, la escasa participación de las BP en las redes telemáticas institucionales da, por lo demás, una idea del bajo nivel de articulación y capacidad de integración de las BP con el conjunto de servicios públicos que se prestan a la comunidad desde una misma administración.

⁷ Si bien hay municipios en que la biblioteca pública ha adquirido una posición crucial en el intercambio de información local, en organizaciones administrativas más complejas (administraciones autonómicas, grandes ayuntamientos) no es fácil para la biblioteca correspondiente tener acceso a todas las publicaciones de la propia institución, en especial materiales menores o literatura gris, que a menudo se difunden exclusivamente por conductos especializados, sin reparar en el interés que estas informaciones encierran para determinados colectivos de usuarios (opositores, etc.) de la biblioteca pública.

⁸ Durante la redacción de estas líneas he tenido conocimiento de la gratuidad desde el 1 de julio de 2004 de la base de datos Celex de la Comisión Europea.

Un reciente compromiso institucional, el "Acuerdo para la mejora y modernización del sistema bibliotecario de Cataluña para el período 2004-2007", pretende impulsar desde los poderes públicos la consolidación de un sistema capaz de facilitar el acceso a la información publicada, sea en los soportes tradicionales o en el ámbito de Internet, mediante la cooperación bibliotecaria en materia de catálogos colectivos y a través de políticas comunes de acceso al documento. Con todo, se trata de un impulso orientado al establecimiento de bases técnicas para la eliminación de barreras informativas y no tanto a la institucionalización de la biblioteca como centro de la información generada en el ámbito local. La creación de catálogos colectivos, la descripción y preservación de documentos digitales o el mantenimiento de servicios de referencia virtual, facilitan enormemente a los usuarios el acceso a la información pero a mi juicio no suponen una transformación cualitativa de las funciones informativas de la biblioteca pública. De algún modo, la biblioteca actual permite acceder a la documentación que fluye a través de Internet como en su día aumentó su oferta de libros con discos o vídeos, pero sigue respondiendo al mismo tipo de necesidades culturales e informativas de siempre. Es previsible que aquellos ciudadanos que prefieren satisfacer dichas necesidades mediante el consumo privado dejen de acudir a la biblioteca pública tan pronto como se universalice el acceso doméstico a Internet, al igual que abandonaron las salas de consulta de audiovisuales tras el abaratamiento de los reproductores de vídeo. Y aquellos ciudadanos que no experimentan de manera habitual ese tipo de necesidades culturales e informativas seguirán sin percibir la atracción de la biblioteca pública, por más que se defina como portal local de acceso al conocimiento global.

EL DESEO ENCUBIERTO EN LA BIBLIOTECA PÚBLICA

Es un hecho cierto que gran parte de los españoles sólo sienten las necesidades culturales e informativas atendidas por la biblioteca pública muy de vez en cuando, coincidiendo con sus etapas formativas o en momentos puntuales de la vida laboral o familiar. Transformar esta realidad para elevar el nivel cultural e informativo de la comunidad es tarea de todos, pero asumirla con naturalidad debería ser igualmente ineludible para los profesionales de la biblioteca pública. Y quizás en este punto se corre el riesgo de confundir la realidad con el deseo.

En este sentido, habrá que admitir que ciertos hábitos de los españoles en materia de biblioteca pública están emparentados con otros patrones de conducta de honda raigambre en el tejido social. No parece disparatado relacionar el alto porcentaje de ciudadanos que prescinden de los servicios públicos de préstamo con pautas de consumo privado como la marcada preferencia por la propiedad sobre el alquiler en materia de vivienda, del mismo modo que la activa vida social desarrollada en determinados establecimientos de

ocio y esparcimiento resta importancia a la biblioteca pública como centro de reunión de la comunidad⁹.

Al margen de cualquier consideración sociológica, el hecho de que casi la mitad de la población española piense que la biblioteca pública no le ofrece nada interesante constituye un reto permanente para la profesión bibliotecaria, y así se viene poniendo de manifiesto al menos desde hace una década¹⁰. Quizá no es todavía suficientemente conocida la amplia oferta de servicios de la biblioteca pública (Internet, información comunitaria, etc.) o tal vez resulta necesario un replanteamiento a fondo de la importancia de la colección en la biblioteca pública. A este respecto, si las bibliotecas públicas sólo son capaces de prestar la debida atención a las novedades editoriales de carácter literario y en especial a las dirigidas al público infantil por su condición de vivero de futuros lectores¹¹, tendrán que asumir que excluyen de su oferta a un elevado porcentaje de jóvenes y adultos que no llegan a desarrollar el hábito de la lectura. En esta línea, resulta necesario un esfuerzo conjunto de las administraciones y de los profesionales para potenciar la diversificación y la actualización de los **recursos informativos** de la biblioteca pública. Existe ya una notable concienciación acerca de la importancia de los soportes sonoros,

⁹ *La biblioteca pública vista por los ciudadanos: informe del estudio realizado en tres ciudades, 1998/99*, recoge testimonios sumamente ilustrativos a este respecto. Así, las páginas 114-115 presentan como principal motivo alegado por los no usuarios para prescindir de los servicios de préstamo el plazo de devolución de los libros (*El plazo de devolución marca la lectura de ese libro como una obligación, la despoja de connotaciones de placer*) y, ya en un segundo plano, las condiciones higiénicas de los libros prestados, factores ambos reveladores de la preferencia por el consumo privado del libro frente a los usos compartidos sujetos a una normativa. En las páginas 128-130, dentro ya de las consideraciones finales del informe, entre las sugerencias de mejora de las bibliotecas públicas se vuelven a mencionar estos aspectos: *estudiar alternativas de préstamo más laxas en el tiempo de devolución para el libro de ocio, mejorar la presentación del libro de préstamo (simulacro de nuevo a través de la "esterilización")*. Por otra parte, al valorar el atractivo del modelo tienda-librería para la biblioteca pública, se dice en la página 123: *La posibilidad de consumir (comprar es un placer) sería un aliciente más. Uno de los factores que borran a la biblioteca es el hecho de estar fuera del mundo del consumo. En varios grupos se sugiere que la biblioteca no se cerrara a vender libros*. Y ya en las consideraciones finales, p. 132, se insiste en las posibilidades del modelo de las librerías-café y de las actividades comerciales en la biblioteca como reclamo para los grupos más alejados de la biblioteca pública.

¹⁰ *Leer en España: Jornadas de Cultura celebradas en Valencia del 14 al 16 de abril de 1994*. Madrid, Federación Española de Municipios y Provincias, 1995, p. 27. La entonces Directora del Centro del Libro y la Lectura planteaba a los responsables de las bibliotecas españolas el desafío de abrir el fondo de las bibliotecas y buscar otros clientes, partiendo de estudios que constataban que *los clientes de las bibliotecas son siempre parecidos y siempre los mismos*.

¹¹ *La biblioteca pública vista por los ciudadanos: informe del estudio realizado en tres ciudades, 1998/99*, p. 87. Carmen Artal constata que el equipamiento infantil y las actividades de iniciación a la lectura de las bibliotecas públicas figuran a la cabeza de los aspectos valorados positivamente por la ciudadanía. Sin embargo, la percepción de la biblioteca pública como equipamiento infantil constituye a su vez una barrera para los no usuarios, como se refleja en la página 111 del citado informe.

audiovisuales y multimedia¹². Con todo, no deberíamos pasar por alto las deficiencias que los usuarios advierten en los fondos librarios, puesto que condicionan la imagen de la biblioteca a los ojos de aquellos ciudadanos que siguen considerando el libro como la genuina oferta bibliotecaria¹³.

A pequeña escala, la biblioteca pública puede también comprometerse en la protección de la biodiversidad. Las costosas campañas mediáticas que acompañan la aparición de determinados títulos literarios o el lanzamiento de ciertas novedades cinematográficas o musicales influyen de tal modo sobre la demanda ciudadana que la inmediata incorporación de dichos productos culturales a nuestras colecciones garantiza la afluencia de usuarios a las bibliotecas públicas. Al mismo tiempo, un buen número editores más o menos especializados sacan al mercado sin apenas publicidad infinidad de publicaciones de los más variados temas que difícilmente llegarán a conocimiento de muchos ciudadanos, a pesar de que podrían interesarles para cultivar sus aficiones o satisfacer sus necesidades informativas¹⁴. Aunque los bibliotecarios suelen conocer este tipo de publicaciones y a menudo reconocen su potencial informativo para la comunidad a la que sirven, las limitaciones espaciales y presupuestarias se erigen con frecuencia en un obstáculo insalvable para su incorporación a muchas colecciones. Se trata de productos considerados caros porque cuestan más que otras novedades comercializadas en grandes tiradas y no generan un ritmo de utilización tan frenético. No son ajenos a esta consideración algunos criterios estrictos acerca de lo que es una colección viva, capaces de condenar al expurgo materiales de calidad que no rotan lo suficiente para dejar sitio a otras obras de utilización efímera¹⁵.

En mi opinión, una colección de calidad constituye una inversión rentable desde el punto de vista de la imagen de la biblioteca pública. Obviamente, no

¹² En *Las bibliotecas públicas en España. Una realidad abierta*, p. 52, Hilario Gómez pondera la relevancia de estos soportes y concluye que con ellos *se facilita el acceso a manifestaciones artísticas del hombre (la música, el cine...)* y también a una amplia y creciente gama de contenidos informativos que cubren intereses y usos diversos para las personas. Como podrá observarse en más de una ocasión, la diversificación de las colecciones está en la base del éxito conseguido por muchas bibliotecas públicas en sus localidades, que han visto cómo se amplían sus públicos y se revitalizan sus servicios.

¹³ *La biblioteca pública vista por los ciudadanos: informe del estudio realizado en tres ciudades, 1998/99*, p. 128. En las propuestas de mejora de la biblioteca pública recogidas en las consideraciones finales del informe, Carmen Artal se hacía eco de la demanda de fondos más actualizados y variados y llamaba la atención sobre la escasez de libros mínimamente especializados, debido a su alto precio.

¹⁴ Obras de referencia relacionadas con las artes o las humanidades, tanto en soportes tradicionales como audiovisuales, grandes libros ilustrados -aunque sean de importación- sobre áreas del conocimiento que cuentan con colectivos de aficionados significativos, y revistas de alta divulgación sobre estas materias específicas deberían tener cabida en una biblioteca pública orientada hacia la lectura en el más amplio sentido de la palabra y concebida como centro un verdadero centro de información y ocio cultural.

¹⁵ Además del nivel de rotación entre los usuarios, para medir la vitalidad de una colección habría que valorar también la capacidad de pervivencia de los valores informativos o culturales que encierra.

basta con que los bibliotecarios doten a sus centros de recursos informativos actualizados y suficientes para que la biblioteca pública adquiriera un inequívoco carácter de centro de información¹⁶. En cualquier caso, disponer de recursos informativos para distintos gustos y hábitos culturales, más allá de los productos de demanda mayoritaria, favorece la identificación de la biblioteca pública con la biblioteca de todos, a sabiendas de que muchos sólo recurrirán a sus servicios de manera ocasional.

Es preciso recordar que la encuesta que sirvió de base al ya mencionado estudio sobre la realidad abierta de la biblioteca española, consideró **usuario de biblioteca pública** a la persona que había utilizado el servicio durante los últimos doce meses. Así lo expresa la primera pregunta del cuestionario telefónico para los usuarios elaborado por la empresa Tea-Cegos y recogido como anexo en la versión digital de la publicación¹⁷.

Si la biblioteca pública se creyera de verdad el centro de un sistema de información local debería contar como usuario no solamente a quien la frecuenta de manera habitual sino también a quien la considera como **institución de referencia** para atender necesidades informativas puntuales. No cabe duda de que se viene empleando el año como período de referencia revelador de un hábito cultural en relación con la biblioteca pública¹⁸, pero cabría cuestionar su validez desde otras perspectivas de servicio público más propias de los sistemas asistenciales. Ciertamente, los sistemas públicos de asistencia social o de atención sanitaria no se conforman con la atención de necesidades puntuales sino que aspiran también a la creación de hábitos saludables, pero la ausencia del hábito no determina generalmente la pérdida de la condición de usuario. Sin embargo, en el ámbito bibliotecario muchos ciudadanos han tenido que acreditarse a lo largo de su vida varias veces como usuarios de una misma biblioteca, porque con ocasión de la automatización de nuestros ficheros de lectores o de posteriores migraciones de nuestras bases de datos hemos dudado acerca de su condición de usuarios por el mero hecho de no ser visitantes habituales de nuestros centros¹⁹.

¹⁶ A pesar del gran caudal informativo que fluye a través de Internet, la biblioteca pública no pretende satisfacer todo tipo de demandas sociales en materia de información. No se trata de que el ciudadano encuentre en la biblioteca pública todo lo que cree que debe encontrar, sino más bien de que el ciudadano sepa lo que tiene que encontrar en la biblioteca pública y de que el bibliotecario sepa en qué parte del correspondiente sistema de información se encuentra lo que el ciudadano desea.

¹⁷ <http://travesia.mcu.es/EstudioFGSR/documentos/vol3anex.pdf>, p. 187.

¹⁸ *Equipamientos, prácticas y consumos culturales de los españoles*. Madrid, Ministerio de Cultura, 1991, p. 125.

¹⁹ En la Biblioteca General de Navarra, cuando en 1997 se procedió a integrar la base de datos de usuarios de préstamo que se mantenía desde los años 80 en el nuevo sistema de gestión automatizada conjunto para todas las bibliotecas públicas de Navarra, se identificaron los registros de los antiguos lectores con un código indicativo de que sus datos podían estar anticuados o incompletos y, paralelamente, se solicitó a los usuarios que fuesen actualizando sus datos de acuerdo con los parámetros de la nueva aplicación. Sólo una cuarta

La cuestión no es baladí, debido a sus implicaciones en la gestión de la biblioteca pública. Como nuestros "usuarios" son aquellos con hábitos más o menos desarrollados de lectura o de consulta de determinados productos culturales, nuestros espacios, nuestras colecciones y nuestros esfuerzos se orientan principalmente a la satisfacción de sus necesidades. Las demandas puntuales de nuestros "no usuarios", por ser ocasionales y tal vez demasiado específicas, nos preocupan menos a la hora de emplear nuestros recursos. En consecuencia, nuestra gestión no está favoreciendo la posibilidad de que los "no usuarios" lleguen a ser "usuarios", al menos mientras no se produzca una alteración de sus hábitos culturales²⁰.

En último término, la biblioteca pública será la biblioteca de todos cuando logre ser identificada como institución de referencia por toda la comunidad. En otras palabras, la biblioteca de todos nunca debería confundirse con la biblioteca llena, si sólo son algunos quienes la llenan. En este sentido, la biblioteca pública viene proyectando, aunque sea de manera inconsciente, una especie de **deseo encubierto** de los bibliotecarios: mantener las **bibliotecas llenas**. Bien es verdad que no las queremos llenas de estudiantes, pero sí llenas de lectores reunidos en clubes de lectura, de niños apiñados en torno a un cuentacuentos, o de internautas. Por ejemplo, nos preocupa la ingente tarea de organizar y clasificar los recursos digitales de la Red con el fin de guiar a nuestros usuarios en su navegación, quizás no tanto en función de sus propias demandas como de nuestro empeño en mostrar el valor añadido de conectarse a Internet desde nuestras bibliotecas. Son deseos loables, por cuanto manifiestan una indudable vocación de servicio, pero encierran el riesgo de vincular el papel social de la biblioteca al número de usuarios que es capaz de congregarse. En esta dinámica, los cambios en los comportamientos de los usuarios pueden conducir a nuevas crisis de identidad de la biblioteca pública. Es previsible que a corto plazo buena parte de los internautas tengan la destreza suficiente para prescindir de nuestro papel intermediario, pero podría incluso llegar un momento en que las bibliotecas escolares fuesen capaces de polarizar las actividades de fomento de la lectura infantil,

parte de los lectores antiguos aportaron los nuevos datos solicitados, por lo que se dedujo que los casi 30.000 restantes no eran usuarios activos del servicio. Sin embargo, hasta finales del pasado año 2003 se ha venido comprobando que anualmente se produce un goteo de unos 1.000 lectores antiguos que retoman su condición de usuarios y actualizan registros procedentes de la anterior base de datos. En bibliotecas públicas centrales de sistemas urbanos este tipo de comportamientos no será extraño, puesto que pone de manifiesto el potencial de la biblioteca pública como institución de referencia para un amplio colectivo de usuarios no habituales.

²⁰ A este respecto, aunque las bibliotecas públicas españolas se van pareciendo en espacios y en servicios a las de otros países punteros en materia bibliotecaria, no parece que hayan alcanzado una presencia comparable en el contexto de la vida social de sus comunidades. Aunque tienen la consideración teórica de servicios públicos igual de necesarios que la educación o la sanidad, en la práctica la mayoría de los ciudadanos creen que la biblioteca pública beneficia principalmente a los estudiantes y a las personas jóvenes, como se pone de manifiesto en *Las bibliotecas públicas en España. Una realidad abierta*, pp. 109-110.

Todavía en pugna para dejar de ser la biblioteca de los estudiantes, la biblioteca pública española tampoco debería conformarse con ser la biblioteca de los niños, ni la de los inmigrantes, ni la de los internautas, sino aspirar de manera irrenunciable a ser reconocida como la biblioteca de todos. En realidad, bastaría para ello que la biblioteca pública ejerciese su condición de institución de referencia de unos **sistemas locales o regionales de información publicada** que, por otra parte, se hallan ya prefigurados en la práctica totalidad de las leyes bibliotecarias de las Comunidades Autónomas. Sin embargo, las administraciones involucradas en el mantenimiento de las bibliotecas no orientan decididamente sus esfuerzos hacia la articulación de sistemas y subsistemas de información publicada en torno a la biblioteca pública. En relación con las informaciones de carácter público generadas o difundidas en el seno de cada administración municipal, la biblioteca local podría ejercer un papel de algún modo similar al del archivo municipal en el contexto de la información no publicada. La participación de la biblioteca pública en la configuración de la sociedad de la información ha sido unánimemente reconocida desde las más diversas instancias, pero las realizaciones concretas, cobijadas a menudo bajo el paraguas del "fomento de la lectura", no siempre aciertan a transmitir con claridad su carácter de portal informativo local²¹.

La estructuración de sistemas de información publicada, articulados en subsistemas de servicios básicos (información local o acceso al documento) y especializados (apoyo a la investigación o patrimonio bibliográfico), implican el establecimiento de una **cartera de servicios mínimos** para cada biblioteca pública en virtud de su posición en el sistema. Sin perjuicio de las múltiples iniciativas de difusión del servicio y de dinamización bibliotecaria que se vienen impulsando desde las bibliotecas, cada administración en su ámbito de competencia debería mantener informados a todos los ciudadanos, con independencia de sus hábitos culturales o educativos, de la cartera de servicios garantizada por la biblioteca pública. La **identificación nítida de la oferta informativa de la biblioteca pública** es condición *sine qua non* para que la ciudadanía confiera realmente a la institución bibliotecaria su condición de centro de referencia de los sistemas de información de proximidad.

²¹ La sensación de que "la administración no vende bien el producto" y es necesaria una inversión en la imagen de las bibliotecas públicas aparecía ya como colofón en el informe *La biblioteca pública vista por los ciudadanos: informe del estudio realizado en tres ciudades, 1998/99*, pp. 132-134. Desde entonces se vienen abordando múltiples iniciativas en este terreno, algunas de ámbito estatal como el logotipo para facilitar la identificación de la biblioteca pública, pero a las alturas de 2004 cabe afirmar que queda mucho trabajo por hacer. Quizás algunos ciudadanos han percibido las acciones para el desarrollo de la sociedad de la información más como una oportunidad para beneficiarse de subvenciones en la adquisición de equipos informáticos con conexión a Internet que como la consolidación de sistemas públicos de acceso a los recursos informativos.

CONCLUSIÓN

La biblioteca pública española llegará a ser la biblioteca de todos, no en la medida en que todos los sectores de la ciudadanía muestren interés por sus actividades, sino en el momento en que el conjunto de la sociedad la identifique claramente como el centro de un sistema de información, de ámbito local, comarcal o regional, dotado de unos recursos informativos mínimos y de una determinada oferta de servicios. Ello exige, por un lado, el firme compromiso de las administraciones públicas para estructurar sistemas y subsistemas de información publicada y, por otra parte, una gestión bibliotecaria que se comprometa con el carácter de institución de referencia de la biblioteca pública con el mismo entusiasmo manifestado en el fomento de los hábitos de lectura o en la ampliación de la oferta de servicios.

Las bibliotecas y personas discapacitadas: la experiencia de la Biblioteca Regional de Murcia

JOSÉ PABLO GALLO LEÓN* Y CLARA GARCÍA SÁENZ DE TEJADA**

Resumen: Aunque resulta evidente que aún queda mucho trabajo por hacer y mucha educación que dar, también es cierto que, con el paso de los años, la integración de las personas con discapacidades, al igual que la integración de toda persona que no se acomoda a un estándar tipo, va mejorando poco a poco. En esta labor, el papel de la Biblioteca Pública es y ha de ser determinante, dada su vocación abierta y universal, que busca la atención a la comunidad sin distinción ni exclusión de aquellos que, por cualquier causa física, cultural o intelectual no puedan hacer uso de los servicios bibliotecarios tradicionales.

De igual forma, la convivencia dentro de un espacio común, como es la biblioteca, de personas de muy diferente origen y capacidades compartiendo unos mismos servicios y un mismo ocio, ha de colaborar a que la experiencia de la integración sea comprendida como algo normal; sobre todo en lo que se refiere a las actividades destinadas a los niños, pues colaborará en su completa formación y en la creación del hábito de la integración, junto con el también fundamental hábito lector.

En este sentido, se aporta la experiencia de la Biblioteca Regional de Murcia, que ha diseñado junto a la empresa *Biblioactiva* un plan de actuación para la integración de personas con discapacidades, mediante actividades concertadas con distintas asociaciones e instituciones de la Región. Este programa, llamado *Biblioteca abierta*, comenzó durante el curso 2003/04 y forma parte de las actividades fijas que se llevan a cabo en este centro.

Palabras clave: Biblioteca Pública, discapacidad, servicios especiales, biblio Activa, animación a la lectura, integración social.

* Biblioteca Regional de Murcia; jpablo.gallo@carm.es

** Biblioactiva; clara.garcia@biblioactiva.com

Comenzar recordando el Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública¹ puede resultar, como poco, reiterativo; ya que, como señala Begoña Marlasca², esto se ha convertido en una constante en la bibliografía profesional. Especialmente, en aquella que tiene como objeto la integración. De hecho, puede dar la impresión de que se utilizan a menudo de relleno en comunicaciones, artículos y textos diversos.

No obstante esto, parece más acertado indicar que, si está siempre presente en nuestros escritos, es porque constituye el más claro referente que tenemos; aquello a lo que ninguna persona parece que pueda poner objeciones, dada la solidez moral que la institución transmite. De igual forma, constituye un vehículo perfecto para expresar lo que forma la esencia de la profesión: el servicio público, la difusión de la cultura sin reparar en la condición de aquella persona a la que atendemos.

Parece por todo ello que resulta unánime (aunque en todas las profesiones puede haber 'garbanzos negros') la vocación universalista de las bibliotecas públicas, que nos hace sentirnos especialmente interesados en conseguir que nuestros servicios lleguen a aquellos sectores de población que se han visto tradicionalmente desatendidos: tanto por causas económicas como sociales. En estos sectores se encuentran claramente encuadrados la población con algún tipo de limitación física o intelectual, cuyo acceso a estos servicios públicos se ha visto, y a menudo se ve, muy limitado.

No conviene sentirse especialmente orgullosos: aunque el apoyo hacia estos grupos o colectivos de personas con discapacidad resulta particularmente destacable dentro de la profesión bibliotecaria, esto no deja de ser un movimiento conjunto de toda la sociedad. Como ejemplo del cambio, podemos recordar lo difícil y hasta chocante que resultaba ver a alguien con una silla de ruedas por la calle hasta hace unos años.

Este interés se ve reflejado en iniciativas como el Año Europeo de las Discapacidades, celebrado en 2003, o el Año internacional del Minusválido de hace dos décadas. La mera existencia de estas campañas indica el aún largo camino que queda por recorrer hasta conseguir la ansiada igualdad. Igualmente, se puede argumentar la escasa repercusión real de semejantes iniciativas, pero no debemos olvidar que constituyen una piedra de toque social y una buena oportunidad para que la repercusión en los medios de comunicación que conllevan ayude a la puesta en marcha de nuevas iniciativas y colaboren a crear una conciencia social absolutamente necesaria.

¹ UNESCO. *Manifiesto de la Unesco sobre la Biblioteca Pública, 1994* [En línea] <<http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/span.htm>> [Consulta; noviembre 2003].

² MARLASCA GUTIÉRREZ, M^a Begoña. "La biblioteca pública y los colectivos específicos": foro de debate. <http://www.mcu.es/lab/bibliote/travesia_actas/pdf/for_334.pdf> En: *La biblioteca pública, portal de la sociedad de la información. Actas del I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. Valencia, 29, 30 y 31 de Octubre de 2002*. Madrid: Subdirección General de Información y Publicaciones, 2002, pp. 334.

Dentro de este ambiente de inquietud social, las bibliotecas han sido y son pioneras en las iniciativas de integración, algo que se ha visto convenientemente plasmado en la bibliografía profesional. Podemos recordar ejemplos como los de Monte Alto, Ermua o Mérida, algunos de los cuales se han recogido en foros y congresos, como en el *I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas* o en las *Jornades interprofessionals. Les biblioteques públiques: espais d'interacció social*. De igual forma, se pueden recordar los especiales de la revista *Educación y Biblioteca* sobre la materia³. Sin embargo, resulta curioso señalar que, aunque la bibliografía internacional sobre accesibilidad, bien física, bien web, en las bibliotecas es numerosísima, a lo que se añaden una cantidad cada vez mayor de textos sobre integración y servicios a los inmigrantes, no existen excesivos ejemplos de “cómo hacer” o “cómo se han hecho” actividades específicas para estos colectivos⁴. De igual forma, sobresale la escasez de artículos dedicados a las actividades con disminuidos psíquicos; lo que, a lo peor, indica un igualmente parco número de actividades de esta naturaleza.

1. MARCO Y OBJETIVOS

Dentro de la generalizada inquietud profesional sobre el tema que hemos indicado, la Biblioteca Regional de Murcia, contaba con casi todos los condicionantes que pueden hacer surgir una iniciativa de este tipo y llevarla al éxito. Aunque sea un centro bastante conocido, puede recordarse que hablamos de una biblioteca aún joven que, aunque heredera de la tradición de la anterior Biblioteca Pública del Estado de Murcia, se trata de hecho de un centro de nueva creación. De igual forma, cuenta con un personal profesional amplio y concienciado; y con algo muy importante y no siempre existente: con un apoyo presupuestario que, si bien nunca es suficiente, sí resulta más holgado que el de buena parte de nuestros colegas. Por otra parte, el hecho de que ocupe un edificio de nueva creación aporta un buen número de ventajas, como es el de la flexibilidad de los espacios y el de la muy correcta accesibilidad para personas con problemas de movilidad. El único inconveniente al respecto es la relativa lejanía del centro urbano, situación que está variando de forma muy rápida por la expansión de la ciudad en esta zona.

Por otra parte, la Biblioteca Regional viene contando desde el principio con una programación estable de actividades de extensión cultural y bibliotecaria. Al respecto, se puede destacar la presencia de una unidad específicamente dedicada a las actividades culturales, algo que es un “rara avis” dentro del panorama bibliotecario español. Para la realización de estas actividades se ha contado con un gran número de entidades, personas y empresas, pero ha

³ En particular, el reciente *Educación y biblioteca*, N.º 138, Vol. 15, Madrid: Tilde, 2003.

⁴ Podríamos recordar, dentro de las citadas *Jornades...* la comunicación de Gorgas y Estela

sido una constante la colaboración entre la propia Biblioteca y *Biblioactiva*, sociedad que realiza su labor en este campo, lo cual ha supuesto a lo largo del tiempo un valioso bagaje de experiencias comunes. Así, la idea de comenzar actividades dedicadas a las personas disminuidas fue compartida, con el objetivo general ya indicado de acercar la biblioteca a aquellos que, por cualquier razón, no puedan hacer uso normalmente de la misma.

Por otra parte, siendo las bibliotecas espacios abiertos y puntos de encuentro de muy diferentes estamentos sociales, la presencia común de personas de colectivos tradicionalmente excluidos del ocio más convencional, puede colaborar a la concienciación colectiva; a hacer ver como algo “normal” la integración. Así, “*la biblioteca sabe que el ciudadano se siente más humano dentro de la colectividad*”⁵. Esto, que resulta de gran interés entre el público adulto, puede adquirir una importancia fundamental en las actividades destinadas a los niños, pues colaborará en su completa formación y en la creación del hábito de la integración, junto con el también fundamental hábito lector. Por ello, parece acertado que hayamos realizado un especial hincapié en las actividades destinadas al público infantil.

2. DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES

El cuerpo de esta colaboración pretende ofrecer una breve descripción de las diferentes actividades realizadas en la Biblioteca Regional de Murcia para las personas discapacitadas. Dichas actividades tienen una metodología, origen y objetivos específicos diferentes, aunque todas ellas se encuentren dentro de una iniciativa común de la Biblioteca, cumplan con su misión y tengan unos mismos propósitos generales, ya reseñados.

De igual forma, su origen en el tiempo ha sido diverso: algunas llevan años desarrollándose, otras se iniciaron coincidiendo con el Año Europeo al que antes nos hemos referido. Todas ellas presentan, eso sí, una voluntad común de permanencia en el tiempo, convirtiéndose en un aspecto más de las tareas y servicios que se ofertan a la población.

En algunas de las actividades, se pueden encontrar paralelismos con las realizadas por otras bibliotecas públicas, como las efectuadas por la biblioteca Teresa Murga de Ermua para los sordos. Creemos que en otras, como las dedicadas a las personas discapacitadas psíquicas, se está siendo, en buena medida, pioneros. Por fin, y antes de iniciar el desarrollo de la descripción propiamente dicha, nos gustaría señalar que en el origen de esta comunicación se encuentra el interés que suscitó el tema al exponerlo en las recientes *Jornadas de Animación a la Lectura de Lorca (Murcia)*, ante un foro de educadores, no de bibliotecarios. Por ello, y teniendo en cuenta la inquietud que sobre la materia está demostrando

⁵ MARLASCA, B. *Ibid.*, p. 334.

la profesión, pensamos que sería también atrayente exponer el tema desde un punto de vista diferente, orientado al modo de llevar a cabo estos servicios desde la biblioteca.

2.1. *Actividades de animación a la Lectura con personas discapacitadas*

La totalidad de las actividades llevadas a cabo con los grupos de usuarios discapacitados se denomina "BIBLIOTECA ABIERTA". Y dentro de este programa podemos diferenciar tres clases de sesiones de Animación lectora y dinamización.

2.1.1. Actividades infantiles de acceso libre

El grupo de actividades de acceso libre se integra dentro del programa infantil *Los sábados de la biblioteca*, que viene funcionando desde hace siete años y cuenta con una afluencia de niños que oscila entre los 70 y 100 niños por sábado.

Las actividades no son fijas ni cíclicas, sino que *Biblioactiva* desarrolla y elabora un programa diferenciado para cada temporada; eligiendo un tema para tratarlo con los colegios y realizando una actividad distinta cada sábado. Continuando con esta forma de actuar, se preparó un calendario donde se especificaban las fechas en las que se iban a convocar a las distintas asociaciones y federaciones de discapacitados de la Región, planeándose contenidos específicos. Dentro de las mismas, se pensó que lo más adecuado era comenzar insertando "Biblioteca Abierta" dentro del programa de animación a la lectura "Los Sábados de la Biblio". Con ello no se excluía la posibilidad de la presencia de clases de integración en las actividades para los colegios, si no que se pretendía ser algo más ambiciosos, desarrollando un proyecto propio y en el que se efectuase una convivencia fuera del entorno escolar.

Así conseguíamos, además, que las actividades para personas discapacitadas no quedaran aisladas en la oferta cultural de la Biblioteca, si no que los destinatarios finales de la actividad fueran comunes. El mayor desafío ha sido adaptar estas actividades a la presencia de niños con diferentes discapacidades, pues se pretendía que los niños las realizaran en común, independientemente de sus limitaciones, establecieran lazos entre ellos, sin reparar en su condición de personas minusválidas o, más bien, viendo en esto algo normal.

El origen de esta propuesta puede ser buscado en el contacto de la Biblioteca y de *Biblioactiva* con la ONCE y con intérpretes de lenguaje de signos respectivamente, a través de los cuales percibimos que la realización de cuentacuentos y otras herramientas semejantes, orientados hacia los niños con dificultades auditivas o visuales, podían suscitar un gran interés. La convocatoria se hizo desde la Biblioteca enviando la información a cada una de las

asociaciones y federaciones para que ellos, a su vez, lo distribuyeran entre sus afiliados. En la misma se demandó con especial insistencia la presencia de los padres de los niños durante la primera visita, así como se solicitó que, si era posible, les acompañase algún responsable de sus asociaciones o federaciones.

Con ello se pretendía que los propios padres conociesen la Biblioteca, conocimiento fundamental si queremos que posteriormente estos animen a sus hijos a volver. Así, mientras los niños estaban en la sala de animación a la lectura, se aprovechaba para enseñar a los padres las instalaciones y servicios de la Biblioteca. De este modo valoraban la accesibilidad del edificio y comprobaban la implicación del personal en este proyecto. Esta visita estaba guiada por la responsable del programa de animación a la lectura y acompañada por una interprete de signos, ya que muchos de los padres eran sordos. El recorrido era completo por todas las plantas y, una vez finalizado, se les invitaba a hacerse el carné de la biblioteca también a ellos y no sólo a sus hijos.

- Mirar con los dedos: niños discapacitados visuales

Mirando con los dedos fue la primera actividad que se realizó en una sesión con los niños ciegos. Con esta actividad pretendíamos que los niños ciegos que venían por primera vez a la actividad conocieran la estructura de la actividad y se integraran en el grupo de asistentes.

Teniendo en cuenta que estas sesiones estaban integradas dentro del programa consolidado de los sábados, para la adaptación se tuvo en cuenta lo siguiente:

- En la narración de los cuentos se hace especial hincapié en la oralidad apoyando la historia en imágenes bien definidas y claras para aprovechar al máximo los restos visuales de los niños con discapacidad visual
- En las primeras sesiones se hace una presentación de los materiales especiales (braille, materiales tiflotécnicos)
- Se abre con una ronda de preguntas de los asistentes que pueden contestar los ciegos o los monitores. Ante la integración de los ciegos, el resto de niños tienen curiosidad por ellos, así que se les invita a contestar a sus compañeros. Para favorecer la relación social y la integración entre ellos, una vez que se reparten a todos los niños los materiales, los niños preguntan sobre la utilidad de los distintos formatos (braille, relieves, mapas), pero los que contestaban eran los niños ciegos. De esta forma, los niños se relacionan entre ellos dando unidad al grupo y compartiendo las historias que están en braille.

Tras la primera sesión de “Mirando con los dedos” el resto de actividades transcurrían normalmente, adaptándonos a este grupo de usuarios en la elección de cuentos grandes y con dibujos bien definidos como se ha explicado anteriormente.

- Oír con los ojos: Niños discapacitados auditivos

Oír con los ojos y hablar con las manos es la actividad desarrollada para niños con discapacidad auditiva.

Estas sesiones están convocadas desde la Federación de sordos a través de la cual hemos contratado que una intérprete de signos que acompaña en todo momento al grupo

Pero como no todos los niños con problemas de audición y lenguaje conocen el lenguaje de signos, también se adaptan las actividades del siguiente modo:

- Narración de cuentos mostrando las ilustraciones.
- Realización de murales de imagen que acompañen la historia narrada.
- Proyección de dispositivas de los cuentos que trabajamos en las sesiones.
- Especial hincapié en la dramatización, expresión corporal, expresividad facial, marionetas...

2.1.2. Actividades infantiles concertadas con centros especiales

Las actividades especiales concertadas para grupos se cierran con los centros de educación especial y asociaciones que conciertan una cita previa.

En la solicitud nos indican el tipo de discapacidad, el nivel intelectual y la interacción del grupo con el entorno (Además del número de asistentes, monitores de apoyo y otros datos de interés para la visita).

De ese modo se adapta la visita con otros recursos: música, proyecciones, espacios y selección de ejemplares adecuados.

Para dar facilidades se permite que la fecha y la hora a la que acuden a la biblioteca sea elegida por ellos debido a las dificultades que tienen para desplazarse (transporte con accesorios especiales y movilidad de los asistentes).

2.1.3. Actividades para adultos concertadas con los centros especiales

Además de ofrecer actividades de animación a la lectura para niños, la Biblioteca extendió la convocatoria a adultos discapacitados. Para ello nos pusimos en contacto con centros de enfermos mentales a través del ISSORM. Concretamente, el centro "Julio López Ambit" realizó la primera visita a la Biblioteca Regional que nos sirvió de experiencia piloto a la hora de programar los contenidos

Las actividades para este grupo no podían integrarse dentro de ningún programa establecido en la Biblioteca, puesto que eran adultos con discapacidad intelectual o enfermedades mentales; por lo que estaba fuera de lugar incluirlos en las sesiones infantiles, y las actividades para adultos carecían de las condiciones adecuadas. Así que para este colectivo se creó un programa de visitas adaptado a sus características incluido en la programación de extensión cultural de la Biblioteca.

Estos grupos también tiene dificultades a la hora de desplazarse así que se respetan sus preferencias de fecha y hora.

- Adaptación de sesiones para enfermos mentales

La adaptación de los contenidos pasó por una visita previa del personal de *Biblioactiva* a uno de los centros en donde comprobamos su grado de independencia, movilidad y capacidades básicas e intelectuales.

- En las actividades para adultos enfermos mentales, las necesidades son distintas: Puesto que se trata de adultos, sus gustos y preferencias se corresponden con la edad física, pero su desarrollo mental es equivalente a la de un niño o joven. Así mismo, tienen muchas de sus habilidades motrices atrofiadas, su capacidad de atención es mínima y sus medicaciones muy fuertes.
- Otro factor que se tiene en cuenta con estos grupos de adultos, son sus gustos y sus preferencias. Para poder orientar la actividad hacia sus dinámicas se realiza una visita a sus centros de terapia ocupacional, se visitan sus talleres y se toma nota de las actividades que se realizan en ellos —carpintería, papel maché, jardinería, manualidades, marionetas, teatro— y en función de estos, se preparan en la Biblioteca libros informativos con abundantes ilustraciones y fotos sobre los temas de sus talleres ocupacionales. Se suelen usar las “Enciclopedias visuales Altea”, que contienen mucha información iconográfica, planteada de forma sencilla y completa.

A estos grupos que vienen de centros del ISSORM se les hace el carné de usuario colectivo, de forma que pueden elegir los libros que se quieren llevar haciendo uso de las ‘Maletas viajeras’⁶, un servicio de la Biblioteca Regional para colectivos, centros escolares y asociaciones, con el que se pueden llevar en préstamo 50 ejemplares durante un periodo largo de tiempo para trabajarlos y leerlos en sus centros.

- Adaptación de sesiones para personas con discapacidad intelectual

Además de estos programas de animación a la lectura, la Biblioteca recibe demandas de visitas de otras entidades que trabajan con discapacitados intelectuales Astrapace, Fundown, Assido, CEOM, Aspapros y centros del ISSORM,

Para ellos se realizan adaptaciones puntuales para cada centro en función de su edad, sus habilidades y su relación con el entorno. Para ello en *Biblioactiva* contamos con una pedagoga especializada en discapacidades que adapta los programas de actividades teniendo en cuenta los destinatarios y sus características.

⁶ <<http://www.bibliotecaregional.carm.es/pcolectivo/index.html>>.

2.2. *Extensión Bibliotecaria para mayores con problemas de movilidad*

Además de las actividades de dinamización para personas discapacitadas, se pueden añadir otras actividades en la misma línea, pero orientadas a las personas mayores con problemas de movilidad que no pueden acceder a la oferta de servicios de la Biblioteca, estas se integran en el conocido programa *Adobi*.

Aunque se trata de un proyecto ya difundido y con un desarrollo temporal bastante largo, resulta oportuno recordar aquí de forma somera en qué consiste, pues su cobertura está muy relacionada con el resto de las actuaciones aquí expuestas. Su inicio se remonta a 1998, y desde entonces se concibió con una doble vía de ejecución. Por una parte, se pusieron en marcha clubes de lectura en centros de mayores de la ciudad de Murcia; y por otra presenta una variante más vinculada con el tema que aquí nos interesa, de préstamo de libros y lectura en el propio hogar para personas mayores que no pueden desplazarse a la Biblioteca.

La atención domiciliaria se realiza a través de voluntarios de la ONG *Solidarios para el Desarrollo*, mientras que la localización y contacto de los asistidos se realiza en colaboración con la *Concejalía de Bienestar Social y Promoción para la Igualdad del Excmo. Ayuntamiento de Murcia*, dentro de su programa *Ayuda a Domicilio*⁷.

2.3. *Colaboración con la ONCE*

Además de las actividades de animación descritas, las conversaciones mantenidas con la ONCE han ido generando otros acuerdos con el propósito de mejorar los servicios y accesibilidad de la Biblioteca Regional de cara a su adaptación a las necesidades de los discapacitados en general y de los ciegos en particular.

En este punto, se hace preciso señalar que en la ciudad de Murcia se ubica una de las bibliotecas tiflológicas que la ONCE pone a disposición de sus socios y de las que hay más de treinta en España. Estos centros cuentan con gran número de fondos y con todo el aparejo de herramientas necesarias para facilitar la lectura, conforme a los diferentes niveles de ceguera. Al respecto, estamos de acuerdo con Francisco Javier Martínez Calvo⁸ cuando

⁷ Puede recabarse más información de este programa en: <http://www.cultura.mecd.es/cooperacion/voluntariado-cultural/comunicaciones/19.pdf>.

⁸ MARTÍNEZ CALVO, F. J. "Las bibliotecas públicas y los lectores ciegos o deficientes visuales". En: *La biblioteca pública, portal de la sociedad de la información. Actas del I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas*. Valencia, 29, 30 y 31 de Octubre de 2002. Madrid: Subdirección General de Información y Publicaciones, 2002, pp. 338-341.

indica que la existencia de estos centros siempre va a limitar el desarrollo paralelo de los servicios para ciegos en las bibliotecas públicas de una localidad. Aunque parece discutible la conveniencia de esta separación desde un punto de vista integrador, es cierto que difícilmente podrían la mayoría de las bibliotecas públicas españolas asumir estos servicios si no existiesen los centros de la ONCE.

- Accesibilidad física: El diseño del arquitecto, ejemplar en muchos aspectos, muestra un edificio libre de importantes barreras arquitectónicas y adaptado a las necesidades de las personas con dificultades de movilidad, aunque esta adaptación aún no es total, de acuerdo con las recomendaciones existentes⁹ y, concretamente, la adecuación para aquellos que presentan dificultades de visión no es idónea. En febrero de 2003, la visita de una representación de la ONCE, encabezada por D. Germán Moya, sirve, entre otros aspectos, para concretar los cambios mínimos necesarios que debe experimentar el edificio para su correcta adaptación a estas personas; cambios ya señalados en anteriores visitas.
- Consultados los cambios con el arquitecto del edificio, José María Torres Nadal, éste apoya las pequeñas variaciones sugeridas, que se irán incorporando gradualmente. En estas tareas resulta especialmente útil la flexibilidad de los espacios, que permite cualquier otra ulterior modificación que resultase necesaria.
- Instalación de ordenadores específicos: La ONCE va a donar el software necesario para la adaptación de un catálogo (OPAC) para su uso por invidentes, así como de dos ordenadores de acceso a Internet: Uno en la Biblioteca Infantil y Juvenil; y otro para adultos en la Mediateca.
- Asimismo, están disponibles para los usuarios con dificultades de movilidad catálogos automatizados y ordenadores que pueden ser usados sin impedimento por ellos. Así, se acaba de incorporar un nuevo puesto de consulta de OPAC en la entrada de la Biblioteca donde, además del catálogo preparado para invidentes, se encuentra un puesto con la altura adecuada para su uso desde una silla.
- Materiales bibliográficos y audiovisuales: Además de los audiolibros donados por la ONCE, la Biblioteca Regional tiene suscritas siete revistas en braille sobre diferentes temas. Por otra parte, la ONCE ha facilitado una selección de más de un centenar de títulos de literatura infantil y juvenil en braille que la Biblioteca procederá a adquirir.

⁹ Como guía rápida para cotejar la accesibilidad de una biblioteca con la normativa, sigue siendo muy útil el ya veterano artículo de Asunción Andújar (cuya memoria de diplomatura también versó sobre el tema) y Ricardo Moreno. ANDÚJAR GARCÍA-VASO, Asunción; MORENO ABELLÁN, Ricardo: "Bibliotecas públicas y discapacidad física". En: *Educación y Biblioteca*. N° 59, Vol. 7. Madrid: Tilde, 1995, pp. 47-50.

2.4. *Integración laboral de personas discapacitadas*

Desde 2002 la Biblioteca ha externalizado la atención del servicio de fotocopias por medio de la fundación Fundown¹⁰, dedicada a la mejora de las condiciones de vida y la plena integración familiar, social y laboral de las personas con el síndrome de Down. Así mismo, esta entidad se encarga del mantenimiento de las plantas del recinto por medio de su división Fundown Plant.

El éxito de esta iniciativa nos ha sugerido la posibilidad de una colaboración más amplia, siempre dentro de los límites de la no-intrusión en puestos de trabajo que se deban cubrir mediante los procedimientos legalmente establecidos.

3. PROYECTOS 2005

Actualmente mantenemos una línea de colaboración con Feaps (Federación de asociaciones de discapacitados), en la que los esfuerzos van orientados a crear un servicio de de lectura fácil, en donde las personas discapacitadas intelectuales puedan acceder como usuarios individuales al préstamo y consulta de ejemplares y materiales de la colección de esta biblioteca, las líneas de actuación son:

- Servicio de lectura fácil

Creación de una sección de la biblioteca donde los usuarios especiales puedan encontrar libros específicos de lectura fácil (libros adaptados en el que la historia es la misma que en el original, pero que está contada con frases cortas, sencillas, y cada frase expresa una sola idea). También se incluirían en esta sección revistas generales sobre el tema de la discapacidad y publicaciones específicas.

Esta sección y todos sus documentos estarían identificados con el logotipo de lectura fácil.

- Materiales complementarios de lectura fácil

Creación de una guía de servicios de la biblioteca y guías de lectura con el fondo perteneciente a esta sección: libros, revistas, películas, etc.

- Creación de nueva web accesible

En estos momentos se está programando la nueva web de la biblioteca y una de las prioridades del diseño es la accesibilidad; no obstante, se incluirá una sección de lectura fácil.

¹⁰ <<http://www.fundown.org>>

4. CONCLUSIONES

Como se puede ver, lo que aquí hemos presentado es un comienzo más que una meta. Queda un largo camino por recorrer hasta conseguir servicios totalmente integrados y, lo que es más importante, usuarios integrados.

A pesar de lo positivo de la experiencia, no debemos obviar los obstáculos encontrados. En particular, resulta destacable la dificultad en la difusión de estos servicios y en la atracción de un número amplio de niños o, más bien, de padres. Tampoco debemos sorprendernos: si comparamos el número porcentual de niños con dificultades que vienen a las sesiones con respecto al número total de niños, comprenderemos el éxito de las convocatorias. Por otra parte, la enorme variedad de asociaciones, así como las escasas relaciones entre muchas de ellas resulta un handicap añadido de cara a esta difusión. A esto se ha de añadir la sorprendentemente escasa receptividad de alguna organización en particular.

Como aspecto muy positivo, la experiencia nos impulsa a seguir desarrollándonos por este camino. El costo es escaso y los resultados resultan plenamente satisfactorios, por lo que desde la Biblioteca Regional y desde *Biblioactiva* animamos a todos a llevar a cabo experiencias de este tipo. Además, las bibliotecas públicas debemos ser, como en tantos otros aspectos, ejemplos para el resto de la Administración Pública: Si las bibliotecas, paradigma de servicio público, no toman la iniciativa en este sentido, será porque estamos muy lejos de ser los centros abiertos y democráticos y que tanto nos gusta proclamar.

BIBLIOGRAFÍA

- ALTAMIRANO CARDOSA, Antonia [et al.]: "Activitats per a discapacitats mentals a la biblioteca pública". En: *ITEM. Revista de Biblioteconomia i Documentació*, n. 36, pp. 79-89.
- ANDÚJAR GARCÍA-VASO, Asunción; MORENO ABELLÁN, Ricardo: "Bibliotecas públicas y discapacidad física". En: *Educación y Biblioteca*. 1995, V. 7, n. 59, pp. 47-50.
- ANDÚJAR GARCÍA-VASO, Asunción: *Modelo de biblioteca pública con acceso a personas discapacitadas motóricas o sensoriales: gestión del fondo, administración del centro y estructura del edificio*. [Memoria de diplomatura dirigida por José Antonio Gómez]. Murcia: 1991.
- BASU, S. G.: *Public Library services to visually disabled children*. Londres: McFarland & Company, 1991. 144 p.
- CEBERIO CASTRO, Iñaki... [et al.]: "Biblioteca e integración: un espacio donde cabe todo el mundo. La Biblioteca Municipal Teresa Murga de Ermua y los colectivos especiales". <http://www1.euskadi.net/libro_bibliotecas/libroybibliotecas/01default.htm> En: *I Jornadas del Sistema Nacional de Bibliotecas de Euskadi*. Donostia, 16 y 17 de octubre de 2003. Donostia: 2003. [Consulta: enero 2004].
- CERDEIRAS URÍA, Mercedes: "El servicio de atención a las personas sordas en la biblioteca. La experiencia de Forum Metropolitano". En: *Educación y biblioteca*. 2003, V. 15, n. 138, pp. 92-97.
- COMENDADOR PÉREZ, María Luz... [et. al.] "Bibliotecas y discapacitados: un acceso para todos". En: *Boletín de la ANABAD* 1999, V. 49, n. 3-4, pp. 545-558.
- CUADRADO JIMÉNEZ, Margarita; MARTÍN BLANCO, Jesús: "La biblioteca de y para la comunidad sorda ¿es posible?". En: *Educación y biblioteca*. 2003, V. 15, n. 138, pp. 107-111.

- DAY, John M.: "Directrices (1) destinadas al servicio de biblioteca para los sordos". En: *Educación y biblioteca*. 2003, V. 15, n. 138, pp. 98-106.
- DESBUQUOIS, Catherine "L'accès à la lecture et à l'information des personnes handicapées visuelles: Réalités et perspectives". En: *Bulletin des bibliothèques de France* 2002 47 (6) 78-83.
- GORGAS, Antonia M.; "Els llibres també guarden secrets". [En línea] <<http://www.unescocat.org/bib/pdf/gorgasestela.pdf>> En: *Jornades interprofessionals. Les biblioteques públiques: espais d'interacció social*. Barcelona: Centre Unesco de Catalunya, 2003, pp. 141-145. [Consulta: diciembre 2003].
- Lineamientos para los servicios bibliotecarios para personas sordas*. [En línea] John Michale Day, ed. Lit. 2.^a ed. La Haya: IFLA, 2000 <<http://www.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr64s.pdf>> [Consulta: 26 jun 2004].
- MARLASCA GUTIÉRREZ, M.^a Begoña; ÁLVAREZ, Gloria; MARTÍNEZ CALVO, Francisco Javier: "La biblioteca pública y los colectivos específicos". Foro de debate. En: *La biblioteca pública, portal de la sociedad de la información. Actas del I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. Valencia, 29, 30 y 31 de Octubre de 2002*. Madrid: Subdirección General de Información y Publicaciones, 2002, pp. 334-342.
- MAYOL, M.^a Carmen: "Lectores con discapacidades físicas y mentales". En: *¿Dónde están los lectores?: La contribución de la biblioteca pública frente a los procesos de exclusión. 5.^a Jornadas de Bibliotecas Infantiles y Escolares*. Salamanca: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1998, pp. 43-57.
- MAYOL, M.^a Carmen: "Lectores con discapacidad física y mental". En: *Educación y Biblioteca*. 1998, V. 10, n. 87, pp. 32-42.
- ORTÍZ MACÍAS, Magdalena: "Discapacitados, desfavorecidos. La biblioteca, lugar de integración social". En: *Educación y biblioteca*. 2003, V. 15, n. 138, pp. 99-102.
- PERNAS LÁZARO, Elena (Coord.); AMEIJERAS SÁIZ, Cristina (Coord.): "Dossier: Bibliotecas públicas y comunicad sorda". En: *Educación y biblioteca*. 2003, V. 15, n. 138, pp. 49-125
- TEIJO GÓMEZ, M.^a Jesús; BARRAL DE DIOS, Alicia: "Alerta! Nuevos usuarios, nuevos servicios". En: *Educación y biblioteca*. 2003, V. 15, n. 136, pp. 93-94.
- TEIJO GÓMEZ, M.^a Jesús; BARRAL DE DIOS, Alicia: "Servicios especiales en la biblioteca de Monte Alto" En: *La biblioteca pública, portal de la sociedad de la información. Actas del I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. Valencia, 29, 30 y 31 de Octubre de 2002*. Madrid: Subdirección General de Información y Publicaciones, 2002, pp. 292-299.

La biblioteca pública española en el ámbito rural: una solución para problemas de exclusión

FRANCISCO JAVIER GARCÍA GÓMEZ*

*"Para todo problema humano hay siempre una
solución fácil, clara, plausible y equivocada"*

H. L. Mencken

Resumen: Un rasgo característico de los servicios culturales, educativos, formativos y, como no, bibliotecarios de la mayoría de las áreas rurales, es que suelen tener escasa presencia e implantación, o incluso no existir. En el caso español, cada vez hay más iniciativas conducentes a paliar esta situación crítica con la pretensión de ofrecer una solución a los problemas cotidianos de los habitantes de estas áreas rurales.

En el terreno estrictamente bibliotecario, existen ya proyectos de trabajo en marcha y experiencias realmente innovadoras que pretenden aportar soluciones a problemas de exclusión que provoca la situación alejada, deprimida y olvidada que muestran muchas zonas de la geografía española rural. En esta comunicación presentamos y analizamos algunos casos significativos de cómo la biblioteca pública se muestra como respuesta adecuada a las necesidades formativas, informativas, culturales y de acceso a la tecnología en núcleos rurales de población de distintas zonas del estado español como Asturias, Navarra, Castilla y León, País Vasco, Aragón, Murcia, etc., reflexionando sobre la valía de la actuación bibliotecaria para remediar situaciones de exclusión derivadas de la dificultad o privación en el acceso a la información y el conocimiento.

Palabras clave: Biblioteca Pública, España, medio rural, servicios bibliotecarios, acceso a la información

* Biblioteca Pública Municipal. Ayuntamiento de San Javier (Murcia): fjavigarcia@hotmail.com.

INTRODUCCIÓN

El objetivo de esta comunicación es demostrar con ejemplos cómo determinadas bibliotecas públicas¹ desarrollan experiencias e iniciativas de trabajo exitosas en áreas rurales deprimidas, alejadas, dispersas u olvidadas, ya sea de manera autónoma o bien en colaboración con otros servicios bibliotecarios, culturales y sociales de ámbito local. La biblioteca puede servir para los habitantes de estas zonas como generador de información local y de interés para su comunidad, así como difusor e impulsor de mecanismos de comunicación e información que repercutan en la mejora de calidad de vida y en el desarrollo social y local de sus habitantes.

Pero ¿qué entendemos por medio rural?: hemos de afirmar que resulta difícil definir qué es lo que entendemos por medio rural en España. Muchas confluencias y factores gravitan en torno a lo que para unos y otros es medio rural. Habitualmente suele utilizarse como referencia el número de habitantes, aunque no siempre es el parámetro más adecuado para considerar como rural una zona o área geográfica determinada. Así, mientras el *Instituto Nacional de Estadística (INE)* considera que medio rural es “un conjunto de entidades singulares de poblaciones con 2000 o menos habitantes de hecho”², otros

¹ Para la localización de experiencias bibliotecarias en el medio rural español procedimos a su búsqueda en bases de datos en línea especializadas en temas biblioteconómicos para averiguar qué trabajos se habían publicado. Nos dirigimos fundamentalmente a las bases de datos DOIS, DATATHEKE, BIBLIOGRAFIA SOBRE BIBLIOTECAS PUBLICAS, COMPLUDOC y BEDOC accesibles desde el Portal ABSYSNET <<http://absysnet.com>> [Consulta: 20/07/2004], especializado en recursos y servicios bibliotecarios, así como a ISOC-BD <<http://bddoc.csic.es:8080/BIBYDOC/BASIS/bibydoc/web/docu/SF>> [Consulta: 20/07/2004]. También se interrogó a los principales sistemas de búsqueda y recuperación de información de Internet (motores de búsqueda, directorios, etc.) como Altavista, Google, Yahoo, etc. La bibliografía española que trata o relaciona a la biblioteca pública española con el medio rural es escasa, pero al mismo tiempo, es bastante reciente, —según la consulta realizada el día 29 de julio de 2004 a la base de datos *Bibliografía sobre Bibliotecas Públicas*, materia *Medio Rural*, el número total de registros es de 46 siendo 1999 el año que presenta más registros con 14. Afinando más, especificamos en ámbito geográfico *España* siendo el número de registros 14 y 1999 también el año con más ítems con 5— lo que representa una preocupación actual por afrontar y resolver los problemas y necesidades del medio rural desde una óptica bibliotecaria.

² Actualmente, en España hay más de 6000 municipios con menos de 2000 habitantes (un 75% de total de municipios) y en ellos solamente vive un 7% de la población. Estos datos ponen de relieve el importante éxodo que se produjo en el medio rural español durante las décadas de los 60 y 70 hacia el medio urbano, despoblando, masculinizando y envejeciendo estas áreas de población. Especialmente afectadas por esta despoblación se vieron afectadas las zonas de interior de provincias como Teruel, Huesca, Palencia, Soria, Cáceres, entre otras. Durante los años 80 y 90, algunas de estas zonas, especialmente aquellas de alta productividad agrícola y alto potencial turístico, experimentan un proceso de recuperación. Pero otras precisan de inversiones e iniciativas especiales para recuperarse, sobre todo a través de los Grupos de Acción Local LEADER y PRODER. Algunas de esas iniciativas aparecen recogidas en un número monográfico de la revista Actualidad LEADER, n°20 (junio 2003).

autores aumentan esta cifra a municipios de menos de 10.000 habitantes³. Incluso, La *Comisión de Agricultura de la Unión Europea* apunta en su documento "El futuro del mundo rural" hasta tres categorías diferentes de medio rural⁴.

Sin embargo, la sociedad rural española se ha visto sometida a profundos cambios⁵ en los últimos años que afectan a su organización territorial y a su composición sociodemográfica y profesional, que han modificado el concepto y visión que se tenía de ella. De ahí que no puede generalizarse a la hora de hablar de medio rural. No obstante, las poblaciones y áreas rurales suelen presentar algunas características propias que dibujan su situación frente a las zonas urbanas o semiurbanas⁶: lejanía de las metrópolis; rentas per cápita inferiores a las de las zonas urbanas; población numéricamente pequeña y diseminada; actividad económica fundamentada en la ganadería y la agricultura; transportes públicos escasos o inexistentes; y cultura tradicional. Aún así, estas características consideradas propias del medio rural no se dan en una misma proporción en todas las zonas calificadas como tales. De hecho, entre los propios municipios rurales existen diferencias claramente perceptibles que hacen que, aunque en todos ellos domine esa sensación y caracterización propia del mundo rural, su mayor o menor "ruralidad" venga determinada por sus modos de vida y desarrollo particulares. En este sentido, el concepto de desarrollo rural integrado pone especial hincapié en el hecho de la participación local, de tal forma que los habitantes de las áreas rurales debieran, en la medida de sus

³ García Sanz considera que zona rural estaría formada por municipios de menos de 10.000 habitantes, basándose en el hecho de que en la zona norte de nuestro país estos municipios presentan características muy peculiares donde su carácter rural se manifiesta especialmente, por una parte, porque la población se disemina en varios núcleos de población y, por otra, porque dichos núcleos suelen constituirlos menos de 2000 habitantes. García Sanz, Benjamín: *La sociedad rural ante el siglo XXI*. Madrid: Ministerio de Agricultura, 1997. Por su parte, la Dirección General de Agricultura (DGVI) de la Comisión Europea considera población rural a aquellos municipios con una densidad inferior a 100 habitantes por kilómetro cuadrado. Según este baremo, en España la población rural la constituye un 24,4% del total de la población española, de los cuales, un 12,7% es predominantemente rural y un 41,5% significativamente rural. Ese porcentaje del 24,4% es similar al correspondiente a la población española residente en municipios menores de 10.000 habitantes.

⁴ Las zonas son *Zonas periurbanas*, próximas a ciudades y capitales, básicamente compuestas por segundas residencias; *Zonas de decadencia rural*, donde más de un tercio de la población activa se dedica al sector primario, con insuficientes servicios públicos o de baja calidad y éxodo de los habitantes hacia zonas con más futuro; *Zonas marginadas*, de deficiente accesibilidad, economía agraria de subsistencia, carencia de infraestructuras y dispersión de la población. En este documento, el medio rural es concebido como "un tejido socioeconómico que abarca un conjunto de actividades muy diversas". Definición recogida en Llano Caelles, Xilberto: "La única ventana del valle, o sobre los vientos de la biblioteca pública en el medio rural". *Actas del I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas* (Valencia, 29, 30 y 31 de octubre de 2002), 328.

⁵ Moyano, Eduardo: "Procesos de cambio en la sociedad rural española. Pluralidad de intereses en una nueva estructura de oportunidades", *Papers*, n° 61 (2000), 194-200.

⁶ Comalat, Maite y Reyes, Lourdes: *Los servicios bibliotecarios en zonas rurales: una propuesta de actuación viable*. Barcelona: Diputación Provincial, 2001; 18.

posibilidades, autogestionarse de la mayor manera autóctona e independiente posible⁷.

Por su parte, según el INE, en España existen 7.103 bibliotecas, con más de 8.200 puntos de servicio, de los cuales, 8042 son fijos y 166 móviles. El 54% de las bibliotecas dependen de entidades locales y ayuntamientos. El 42,4% de las mismas disponen de conexión a Internet y un 13% suele contar ya con presencia en Internet a través de una sede Web⁸. La presencia de, al menos, una biblioteca pública es una realidad en casi todos los municipios españoles de más de 5000 habitantes —la ley les obliga a ello—. En los municipios de menos de 5000 habitantes, son casi 3000 municipios los que cuentan con algún servicio de biblioteca pública, ya sea fijo, ya sea móvil. De hecho, hay comunidades autónomas que rebajan la cifra de 5000 habitantes para “obligarse” a prestar servicios bibliotecarios. Por ejemplo, en el País Vasco es obligatorio el servicio de biblioteca pública en municipios de menos de 3000 habitantes, en Castilla-La Mancha o Galicia en municipios de menos de 2000, y en Extremadura en municipios de menos 1000.

LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN: UNA NECESIDAD Y UNA OPORTUNIDAD PARA EL MEDIO RURAL

De todos es conocido que el momento histórico actual por el que atravesamos, se caracteriza por la profusión y diseminación masiva de información que ha provocado que ésta se haya constituido en un elemento clave y diferenciador en el desarrollo y progreso contemporáneo. De hecho, el no tener acceso a información supondrá un estado de desventaja frente a quien tiene ese acceso, hasta el punto que es posible diferenciar entre inforicos e infopobres⁹.

⁷ Hoy en día tiende a hablarse de un fenómeno neorrural que conduce hacia un desarrollo rural integrado, el cual, se manifiesta no ya sólo en una mejora de las actividades propiamente agrícolas y ganaderas propias del ámbito rural, sino que además viene acompañada por una mejora sustancial en la calidad de vida de los ciudadanos rurales (mejora del poder adquisitivo, mejora de la oferta de servicios públicos,...) que hace que poco o nada tengan que envidiar a quienes residen en comunidades mayores. Más información en Etxezarreta Zubizarreta, Miren (comp.): *Desarrollo rural integrado*. Madrid: Ministerio de Agricultura, 1988.

⁸ Las Comunidades Autónomas con más bibliotecas son Andalucía con 955, Cataluña con 873, Madrid con 790 y Valencia con 657, mientras que las que menos son Navarra con 128, Cantabria con 57, La Rioja con 36 y Ceuta y Melilla con 29. De igual manera, las Comunidades Autónomas con más puntos de servicio son Andalucía con 1100, Madrid con 1006, Cataluña con 962 y Valencia con 785, mientras que las que menos puntos de servicio ofrecen son Navarra con 143, Cantabria con 77, La Rioja con 38 y Ceuta y Melilla con 31. Nota de prensa del INE publicada el 10 de junio de 2002. Los datos estadísticos toman como referencia el año 2000. Más información en <<http://www.ine.es/prensa/np251.doc>> [Consulta: 07/07/2004].

⁹ Méndez Rodríguez, Eva M^a: “Globalización de la información”. En: Caridad Sebastián, Mercedes (coord.): *La Sociedad de la Información: política, tecnología e industria de los contenidos*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces, 1999; 59-86.

En líneas generales, podemos afirmar que el acceso a la información supondrá una mejora en nuestra calidad de vida. Pero, al mismo tiempo, puede ser causa y motivo de exclusión en cuanto a la gama de oportunidades que crea entre los que tienen acceso a ella y quienes no. Esta fractura que se produce entre los que acceden y no acceden a la información, especialmente a través de las tecnologías de la información y las redes de telecomunicación, se puede salvar disponiendo la infraestructura y cobertura geográfica necesaria para tal fin. Precisamente, ésta es una de las asignaturas pendientes del mundo rural: la ausencia de las infraestructuras necesarias para acceder a la información por medios telemáticos y tecnológicos. Las ventajas que supone el acceso a esta sociedad de la información¹⁰ y, en especial, a su principal valuarte —la red Internet— son infinitas: acceso a información clave para la mejora de las actividades económicas y productivas de las áreas rurales, diversificación económica de la zona mediante el impulso y desarrollo de nuevas actividades económicas complementarias las agrícolas y ganaderas, nuevas posibilidades de formación y educación además de darse a conocer a mayor escala, promoción de nuevas formas de trabajo relacionadas con las tecnologías, etc.

Para solventar las situaciones de desventaja tecnológica e informacional que presenta el medio rural español se han puesto en marcha algunas actuaciones interesantes, aunque destaca por sí misma la iniciativa denominada "Internet Rural". Internet Rural¹¹ tiene como propósito fundamental "lograr que los ciudadanos de zonas rurales, aisladas o de más bajo desarrollo dispongan de acceso, público y de calidad, a Internet". Para llevar a cabo este cometido ha impulsado la creación de Centros de Acceso a Internet en el área rural desde los cuales los usuarios podrán conocer y hacer uso de todas las ventajas de las TIC. Un ejemplo de aplicación de este programa lo supone la red de telecentros instalada en la isla de Fuerteventura (Canarias) que permite el acceso gratuito a Internet vía satélite. Esta iniciativa es una respuesta al problema que sufren las poblaciones rurales de Fuerteventura, ya que se encuentran muy diseminadas y el acceso a Internet vía telefónica es muy complicado pues aquí la red telefónica funciona por radio. Se pretende, pues, romper la barrera geográfica como detonante para no tener acceso a Internet.

Otras actuaciones importantes son la construcción de un Centro Internacional de Tecnologías Avanzadas (CITA) en la localidad salmantina de Peñaranda de Bracamonte en el que colaboran La Fundación Germán Sánchez

¹⁰ Autores como Manuel Castells prefieren hablar de "sociedad informacional" en lugar de "sociedad de la información", pues consideran que son dos cuestiones totalmente distintas. Castells explica que "el término informacional indica el atributo de una forma específica de organización social en la que la generación, el procesamiento y la transmisión de la información se convierten en las fuentes fundamentales de la productividad y el poder, debido a las nuevas condiciones tecnológicas que surgen en este periodo histórico". Castells, Manuel: *La era de la información. Economía, sociedad y cultura*. Volumen I: *La sociedad Red*. Madrid: Alianza, 1997; 47.

¹¹ Más información en <<http://internetrural.red.es/>> [Consulta: 02/07/2004].

Ruipérez y el Centro para el Estudio de las Artes de Castelo Branco (Portugal), con la intención de convertirlo en un pilar básico en el desarrollo cultural de la zona¹²; el Plan para la Integración de la Comarca de Almazán (Soria) en la Sociedad de la Información que pretende crear nuevos modelos de desarrollo basados en las tecnologías, ampliar el espacio social y crear un tejido social que permita la interacción y complementación entre el mundo físico y el mundo virtual¹³; el programa de actuación denominado “Proyecto @cerca” integrado en la Iniciativa Comunitaria LEADER+ “Acercamiento de las nuevas tecnologías a la población rural para romper situaciones endémicas de aislamiento” de Andalucía¹⁴; o la red de telecentros de Asturias¹⁵ —la mayor de toda Europa— que pretende la constitución de redes ciudadanas gracias al uso de las tecnologías, democratizando el acceso a la sociedad de la información a todos los ciudadanos, especialmente entre aquellos que residen en áreas rurales y se encuentran en situación más desfavorecida.

LA BIBLIOTECA PÚBLICA: UN REMEDIO A LOS PROBLEMAS DE EXCLUSIÓN DEL MEDIO RURAL

Ya en 1946, Juan Vicens expresaba que desarrollar servicios bibliotecarios en ámbitos rurales serviría para “hacer más atractiva y humana la vida en los pueblos rurales”. La capacidad de la biblioteca pública de actuar como centro polivalente en estas áreas es uno de los puntos fuertes a explotar. Ya sea como sala de exposiciones, como aula de talleres formativos, como centro de actividades culturales, como centro de información local, como centro de acceso a Internet, etc., la biblioteca pública —desde su concepción de servicio público, gratuito y abierto a todos los ciudadanos— presenta un abanico de posibilidades amplísimo en zonas rurales que le permitirán convertirse en

¹² El centro portugués contribuirá desde el ámbito del arte y la música, apoyando el ámbito de la creación artística y estimulando la colaboración entre artistas, especialistas y técnicos. Por su parte, la Fundación aportará su amplia experiencia en el campo de la información y la lectura. Este centro posibilitará el acceso a multitud de recursos tecnológicos, lo que redundará en la mejora de la vida personal y social de los habitantes de esta área rural. Más información en *Diario Tribuna de Salamanca*, edición de 18 de agosto de 2003, p. 8.

¹³ El plan ha sido impulsado por la Asociación para el Desarrollo Endógeno de Almazán y comarca (ADEMA) bajo el lema “Soria Sur, Territorio Inteligente”. Entre las actuaciones previstas se contemplan la creación de portales temáticos, la promoción turística, la formación y atención a colectivos específicos y la apertura de telecentros y de centros de acceso público a Internet. Más información en <http://www.adema.es>.

¹⁴ Este proyecto engloba a más de 150 municipios andaluces con la pretensión de acercarles las nuevas tecnologías y reducir la brecha digital existente.

¹⁵ En el periodo enero2001-junio2004, se han impartido más de 5.000 talleres en los que han participado más de 40.000 personas, de las cuales, casi un 20% eran mayores de 50 años (el grupo social de los mayores es uno de los sectores de población a los que va especialmente dirigido este programa).

un elemento indispensable en la evolución y desarrollo local y social de su área geográfica de influencia.

El importante papel que desempeña la biblioteca pública como espacio público y punto de encuentro ha sido destacado en numerosos foros y textos normativos. Sobre todo este papel se valora en aquellas zonas o lugares donde no existan muchos sitios para que la gente pueda reunirse. Por eso, en más de un ocasión, la biblioteca pública ha sido concebida como el "salón de actos de la comunidad" por ese carácter integrador que le caracteriza. Como proporciona mecanismos y recursos de investigación y localización de información relacionada con los procesos de educación, información y entretenimiento de la ciudadanía, su capacidad de entrar en contacto con las necesidades e intereses de su comunidad crece día a día. Por eso también la biblioteca pública es vista como un agente necesario para el desarrollo local y social de su comunidad, y como un agente que propicia e impulsa el cambio entre sus conciudadanos¹⁶. Como dice Bárbara J. Ford "Una biblioteca pública bien empleada puede realizar una notable aportación a la vitalidad de las áreas urbanas y convertirse en un importante centro social y educativo, además de punto de encuentro, sobre todo en áreas rurales dispersas". (FORD, 2002, 192)

Pero sobre todo la biblioteca pública es un estupendo instrumento resolutor de situaciones de exclusión. La exclusión puede ser vista desde cuatro perspectivas fundamentales: como exclusión social, como exclusión cultural, como exclusión tecnológica y como exclusión económica. Seguro que habrá otros tipos de exclusión, pero todos ellos podrían integrarse en esta tipología que utilizamos. La biblioteca pública puede y debe actuar sobre estas situaciones de exclusión. Evidentemente, la biblioteca pública no es la solución mágica a estas situaciones, pero sí puede impulsar soluciones desde su ámbito de actuación.

—La biblioteca pública puede ayudar a superar la exclusión social convirtiéndose en centro de integración y apoyo social de su comunidad. Para ello, la biblioteca adecua sus servicios a las necesidades e intereses de su comunidad. La biblioteca se convierte en su agente de reactivación social mediante la puesta en marcha de servicios específicos y perfilados a las características de su comunidad de usuarios. Las bibliotecas son un ejemplo clarificador de lo que se ha denominado como "terceros lugares"¹⁷, es decir, espacios de reunión, debate e intercambio de ideas y opiniones que permiten a la gente reunirse y conocerse. Los municipios rurales suelen componerse de numerosos núcleos de población dispersos que dificultan que las gentes de un mismo municipio, con necesidades e intereses comunes, puedan relacionarse e integrarse adecuadamente. La biblioteca pública puede ser una solución para remediar esta situación.

¹⁶ Durrance, Joan C. y Fisher, Karen E.: "Determining How Libraries and Librarians Help". *Library Trends*, vol.51, n°4 (2003), 305-334.

¹⁷ Lawson, Karen: "Libraries in the USA as traditional and virtual *third places*". *New Library World*, vol.105, n°3/4 (2004), 125-130.

—La biblioteca pública también puede ayudar a superar la exclusión cultural que pueden sufrir determinadas comunidades que, por sus características particulares, se encuentren en situaciones claramente deprimidas. La exclusión cultural puede referirse a comunidades de inmigrantes —muy habituales en los últimos años en España— que, viniendo de países de difícil situación política, social y económica, se instalan en zonas de ámbito rural para trabajar en las actividades económicas de la región. Estas personas pueden experimentar cierta sensación de desarraigo con sus costumbres originales. La biblioteca pública puede ayudar a estas comunidades a integrar su cultura autóctona con la cultura, usos y costumbres de la zona donde residen. También esta exclusión cultural puede referirse a los habitantes de aldeas rurales, de tradiciones y costumbres fuertemente asentadas y de mentalidad conservadora, que suelen vivir desconectados del resto del mundo por considerar ese mundo como algo lejano y muy distinto a ellos. Aquí la biblioteca pública debe crear nexos de unión entre estas gentes y el resto de ciudadanos con los que, sin menospreciar y enterrar sus costumbres originales, muestre que ese mundo alejado y misterioso que evoluciona y cambia a gran velocidad, cuenta con otros recursos y otras particularidades que, no obstante, permiten la convivencia entre ciudadanos.

—La biblioteca pública puede asimismo ayudar a superar la exclusión tecnológica que se produce entre los que tienen acceso y no a las tecnologías de la información, entre los que saben usarlas y no, y entre los que pueden y no pueden usarlas. La sociedad de la información se fundamenta en el uso de medios tecnológicos para el desarrollo de nuestras actividades cotidianas, especialmente mediante el uso de redes de telecomunicaciones como Internet. La biblioteca pública es una solución para superar la brecha digital, uno de los males que aqueja a las poblaciones rurales. Para ello, numerosas bibliotecas facilitan el acceso a Internet, desarrollan programas y actividades de alfabetización tecnológica e incorporan información y documentación en soporte digital para su uso y consulta entre sus usuarios.

—Finalmente, la biblioteca pública también puede ayudar a superar situaciones de exclusión económica. Para ello, nada mejor que establecer servicios bibliotecarios especializados dedicados a resolver cuestiones de índole económica entre su comunidad. La solución de la biblioteca pasa por la especialización y personalización de sus servicios y recursos. Por eso, la puesta en marcha de servicios de información económica y empresarial, servicios de información sobre negocios y actividades económicas, servicios de información laboral para desempleados, servicios de oportunidades de empleo mediante el uso de las tecnologías, etc. se presentan como una gran oportunidad y un reto a asumir por los servicios bibliotecarios en comunidades de pocos recursos de información como suelen ser muchas zonas rurales.

INICIATIVAS Y EXPERIENCIAS EXITOSAS DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS EN LA ESPAÑA RURAL

En líneas generales, puede afirmarse que los habitantes de las áreas rurales no han contado normalmente con servicios bibliotecarios básicos, idóneos y/o de calidad y se han visto marginados a la hora de poder acceder a recursos bibliotecarios de todo tipo. No obstante, la puesta en marcha de actividades bibliotecarias —algunas de ellas pioneras— en el medio rural han pretendido en última instancia abrir las puertas de las bibliotecas a todos los ciudadanos, estirar sus estanterías, facilitar el acceso a sus recursos informativos, llevar las bibliotecas a los hogares rurales —muchos de ellos desperdigados y alejados, de difícil acceso— favoreciendo momentos de lectura y reflexión, de debate y encuentro, de aprendizaje, de integración, de acercamiento al universo de la información, etc. que impulsara una mayor aproximación de la biblioteca al ciudadano, y viceversa. Pudiera parecer que la resolución de los problemas de acceso a la información y a las bibliotecas de la población española residente en entornos rurales podría ser, al menos, de fácil distinción y localización para, a partir de ahí, ser resueltos. Nada más lejos de la realidad. Los problemas históricamente conocidos de la población española rural centrados en el analfabetismo y sus secuelas, han dado paso a otros tipos de analfabetismo igual o más complejos de resolver que inciden en la necesidad de formar en hábitos de lectura y en la consecución de habilidades y destrezas específicas para usar la información —y el conocimiento que genera—, en especial mediante herramientas tecnológicas, de una manera provechosa, crítica y libre. El número de municipios rurales al que la acción de la biblioteca pública española tiene que llegar es inmenso (*véase nota 2*). El número, pues, de usuarios potenciales hacia los que hay que hacer sentir la actividad bibliotecaria es también importante. Pero vayamos poco a poco.

a) Biblioteca pública, medio rural y fomento de hábitos lectores

El servicio básico y fundamental que debe prestar toda biblioteca es el de acceso a la lectura. No podemos entender un servicio de biblioteca pública¹⁸ sin prestar un servicio de acceso a la lectura y, por extensión, al conocimiento. Pero este servicio de lectura pública no puede ser un servicio pasivo, un

¹⁸ En este texto, cuando hablamos de biblioteca pública nos referiremos esencialmente a bibliotecas públicas municipales que constituyen actualmente más de un 95% de las bibliotecas públicas españolas. Algunos datos básicos fundamentales sobre la realidad actual de las bibliotecas municipales españolas se recogen en Hernández Sánchez, Hilario: "Fomento de la lectura, tarea de todos. Enfoque de los distintos planes: formación del niño-lector, campañas para los jóvenes. La experiencia de municipal desde Peñaranda de Bracamonte" [En línea]. Intervención en el XIV Congreso Nacional de Libreros (Málaga, 11 de marzo de 2004) <http://www.fundaciongsr.es/articulos/hhs/malaga04_hh.htm> [Consulta: 11/07/2004] y en Ministerio de Educación, Cultura y Deporte: *Bibliotecas públicas españolas: Anuario estadístico 2001*, Madrid: MEC, 2003; 137 p.

servicio de espera. La biblioteca debe salir al encuentro de su comunidad, incitarles, animarles e inculcarles el fomento por la lectura y el acceso a los conocimientos del ser humano mediante actuaciones enfocadas a tal fin y, sobre todo, a partir de una campaña eficaz de marketing y promoción de la biblioteca¹⁹.

a1) Biblioteca rural y escuela. Una relación necesaria

En la comarca de El Bierzo (León) existe una gran dispersión demográfica. En esta zona realiza su labor educativa el colegio rural agrupado "La Abadía", el cual, tiene que cubrir las necesidades educativas de una superficie rural de 36 kilómetros cuadrados correspondientes a 6 localidades que suman en total unos 3500 habitantes. Los maestros de este colegio, que realizan su profesión de manera itinerante y ordinaria, decidieron impulsar el servicio de biblioteca escolar entre sus alumnos, unos tan distantes de otros. Para ello, decidieron agrupar todos los materiales existentes, organizarlos, catalogarlos e informatizarlos, estableciendo entre otros servicios y actividades, una biblioteca itinerante que facilitara a los niños de los seis núcleos rurales el acceso a los fondos y el intercambio de todo el material disponible²⁰.

En la provincia de Valladolid, la biblioteca pública de Peñafiel se ha convertido en un auténtico referente cultural de la localidad y su comarca. Hoy en día, más de 3000 personas son usuarios habituales de esta biblioteca. Aunque es una biblioteca relativamente joven —se inauguró en 1991—, lo cierto es que desde un inicio se involucró en todo tipo de actividades lúdicas y culturales organizadas en la localidad. Así, ha organizado y participado activamente en cafés literarios, cuentacuentos, encuentros literarios para mayores, clubes de lectura, talleres de manualidades, visitas organizadas de colegios y asociaciones locales, actividades sociales, etc. Sin embargo, es el taller de teatro la actividad estrella de esta biblioteca con el que se quiere fomentar los hábitos lectores entre la población infantil de Peñafiel²¹.

En Asturias, la biblioteca municipal del Concejo de Tineo, con el apoyo de la Casa de Cultura de Navelgas, han desarrollado un programa de animación

¹⁹ García Cámara, Juan M.: "La rentabilidad social del marketing bibliotecario en la biblioteca pública de Cadreita (Navarra): análisis de la repercusión de la campañas de extensión bibliotecaria y promocionales sobre el uso de las bibliotecas". *Revista General de Información y Documentación*. Vol.13, nº2 (2003), 19-38.

²⁰ Castaño Teruelo, Eusebia: "CRA 1º Abadía: Proyecto de Biblioteca Escolar" [En línea]. *Educación y Biblioteca*, nº101 (1999), 66-68 <<http://www.bcl.jcyl.es/BiblioCyL/Eduy-Bib/Abadia.html>> [Consulta: 05/07/2004].

²¹ La biblioteca ha creado su propio grupo de teatro —"el taller de la biblioteca"— que se asimila a un gran puzzle en el que una pieza no puede encajar si no está la otra. Este taller cuenta con la colaboración de padres, hermanos mayores, grupos locales, etc. que se implican de manera desinteresada y constante. Más información en González de las Heras, Pilar y Paredes Navas, Judit: "Peñafiel y su biblioteca: biblioteca pública y cultura en un entorno rural". *Educación y Biblioteca*, nº 135 (2003), 106-108.

y fomento de la lectura denominado "Osu Prestosu". A través de este programa se pretende que la mayoría de hogares de la comarca tenga acceso, al menos, a un libro de la biblioteca, atrayendo la atención de los vecinos para que se acerquen hasta la biblioteca. Para ello, se dispuso un servicio de biblioteca viajera de manera que cada tres meses se enviaban lotes de libros al colegio rural agrupado de la zona para su distribución y difusión entre los alumnos. El colegio, pues, se convierte en un punto de acceso más a los servicios y fondos de la biblioteca municipal. Con estos lotes de libros, a parte del préstamo a domicilio, se organizan sesiones de lectura y debate de temas de actualidad. Por otra parte, la biblioteca se ha convertido en punto de encuentro y reunión de numerosos colectivos locales. Aquí la biblioteca, a parte de su papel social, consigue convertirse en punto de información para estas personas que comparten necesidades e intereses comunes²².

Siguiendo en el Principado de Asturias, queremos mencionar la actividad bibliotecaria desplegada por la biblioteca pública de Castropol, en cuyo fondo se encuentra el que perteneció, años atrás, a la *biblioteca popular circulante de Castropol*²³, pionera no ya solo en Asturias, sino en toda España, en poner en marcha un sistema de centros bibliotecarios y de lectura sucursales por todo el concejo de Castropol. Una de las actividades que más repercusión ha tenido entre la población ha sido la de animación a la lectura mediante programas de colaboración con la escuela. Para ello, se programó un conjunto de actividades en colaboración con los profesores de la escuela. Se tuvo en cuenta el hecho de que el colegio de Castropol contaba con alumnos procedentes de diversos núcleos de población del concejo que no siempre podían acercarse hasta la biblioteca. Así que, se iniciaron unas actividades de visitas guiadas a las bibliotecas desde el colegio pudiendo los alumnos, una vez hecho su carnet de socio, retirar libros en préstamo. A partir de esta primera fase de acercamiento a los niños, siguieron otra serie de actividades complementarias que pretendían afianzar los hábitos lectores de éstos: edición de guías de lectura, guías de novedades, encuentros de escritores, talleres de cuentos, exposiciones bibliográficas y temáticas, etc. El éxito de acogida de las actividades entre niños ha animado a la biblioteca a desarrollar actividades dedicadas a padres

²² Muy provechoso ha resultado el uso de esta biblioteca para estimular el reconocimiento y la recuperación de un pasado que puede resultar útil para el presente, y para plantear la viabilidad de técnicas autóctonas agrícolas y ganaderas con nuevas actividades relacionadas con el turismo rural, la apicultura, etc., pues la biblioteca ha conseguido reunir un fondo documental muy útil para la celebración de talleres, cursos, debates, conferencias, etc. La utilidad de la biblioteca se refuerza, finalmente, con su servicio de información a la comunidad, con su servicio de promoción cultural, o con su servicio de acceso a Internet. Más información en Llano Caelles, Xilberto: "Biblioteca Pública y desarrollo, o por qué el musgo sólo crece sobre la piedra húmeda". *Educación y Biblioteca*, n° 136 (2003), 58-62.

²³ Coronado, Xavier F.: "Una Red de Bibliotecas al servicio del pueblo: Biblioteca Popular Circulante de Castropol (1922-1936)" [En línea] http://www.educastur.princast.es/cpr/oviedo/abareque/muestra_sec.hum [Consulta: 06/07/2004].

y madres: ciclos literarios, exposiciones temáticas, guías de lectura y de novedades, etc. Actualmente, la biblioteca se encuentra trabajando un programa específico de animación a la lectura entre los mayores del concejo, en el que participan también el centro sociocultural y la concejalía de asuntos sociales del ayuntamiento, con el objetivo de llegar sobre todo hasta aquellos mayores residentes en lugares de difícil acceso y con dificultades de desplazamiento²⁴.

a2) La biblioteca viajera: la biblioteca sale al encuentro del lector

Uno de los procedimientos más utilizados y recomendados para acercar los servicios bibliotecarios al medio rural es a través de bibliotecas móviles, lo que se conoce como bibliobuses²⁵. En España, el servicio bibliotecario móvil experimenta buenos resultados allá donde se practica, especialmente, en la Comunidad Autónoma de Castilla y León²⁶ por tener la mayor flota de bibliobuses del país (casi un 50% de los bibliobuses de toda España se localizan en Castilla y León). Los bibliobuses fletados atienden a casi 1300 municipios, muchos de ellos localizados en áreas eminentemente rurales. Cada uno de los bibliobuses recorre una media de 10 municipios, excepto el de la provincia de Salamanca que recorre más de 70. Las rutas pueden ser semanales, quincenales o mensuales según la zona y la población a atender. Una excepción a este respecto, es el bibliobús escolar de Zamora que realiza un total de 24 rutas, una para cada centro escolar. Este bibliobús escolar fue el primero en automatizar toda su gestión bibliotecaria de entre todos los bibliobuses de Castilla y León.

²⁴ En 1997, la localidad de Castropol recibió el premio al *pueblo ejemplar de Asturias 1997* entre otras razones porque su biblioteca era "desde su fundación en los años veinte, una de las mejor es bibliotecas públicas de todo el occidente astur...". Fruto de todas las actividades de animación, la biblioteca ha elaborado conjuntamente con el colegio una mascota común elegida por niños y niñas de todo el concejo. Esta mascota, llamada *Librildo*, representa a la biblioteca y tiene su propio espacio en el tablón de anuncios del colegio, recogiendo toda clase de noticias y actividades de la biblioteca y del mundo del libro y la lectura. Más información en <http://www.educastur.princast.es/cpr/oviedo/abareque/muestra_pub.htm> [Consulta: 06/07/2004].

²⁵ El servicio de bibliobús tiene sus ventajas e inconvenientes. Por una parte, y teniendo en cuenta los bajos presupuestos con los que cuentan muchos de los municipios rurales españoles, la posibilidad de rentabilizar al máximo una inversión bibliotecaria que afecte no a un municipio, sino a varios, pasando de tener unos cientos de usuarios potenciales a tener unos miles, supone una razón de peso para imponer e impulsar al máximo este servicio bibliotecario en una zona extensa de municipios. Otra razón a favor del bibliobús es que permite contar con recursos de información variados y renovados periódicamente. No obstante, el bibliobús presenta sus limitaciones que tienen una solución por ahora difícil de encontrar: lo esporádico del servicio que limita un uso constante por parte de la población, y que reduce la posibilidad de crear y estimular entre los ciudadanos hábitos de lectura y de alfabetización informacional fundamentalmente, así como la prestación de servicios personalizados.

²⁶ González Díaz de Garayo, Concha: "Los bibliobuses en Castilla y León" [En línea]. *Educación y Biblioteca*, n.º 101 (1999), 69-71 <<http://www.bcl.jcyl.es/BiblioCyl/EduyBib/Bibliobuses.htm>> [Consulta: 05/07/2004].

Precisamente, quisiéramos detenernos en el servicio de bibliobús en la provincia de Zamora²⁷, existente desde 1981. Este servicio pretende hacer llegar la biblioteca a aquellos núcleos de población que no tienen el número de población suficiente para la implantación de un servicio de biblioteca estable, ni tienen los recursos humanos y materiales necesarios para el correcto mantenimiento de sus instalaciones. Concretamente, hay 5 bibliobuses que recorren la provincia de Zamora visitando más de 190 núcleos de población, la mayoría de ellos de menos de 1000 habitantes.

b) Biblioteca pública, medio rural y tecnologías de la información

Las tecnologías de la información son un instrumento revitalizador de las funciones bibliotecarias, en especial las relacionadas con la difusión de información y la formación de usuarios. A pesar de que tradicionalmente se ha pensado que lo tecnológico iba a limitar el fomento de los hábitos lectores, está demostrado todo lo contrario. Algunas experiencias bibliotecarias españolas en entornos rurales así lo atestiguan. Un ejemplo lo encontramos en la biblioteca municipal de Elciego, ubicada en la comarca rural de la Rioja Alavesa, que a través de su servicio de aula telemática ha visto como su rendimiento ha mejorado tanto en número de usuarios como de servicios prestados, y se ha adaptado mejor a las necesidades informativas y culturales de sus conciudadanos²⁸.

La aplicación de las innovaciones tecnológicas en el ámbito educativo es cada vez más habitual. La necesidad de una formación y educación mayor a lo largo de la vida en todos los niveles precisa de instituciones y mecanismos adaptados y cualificados para tal fin. La biblioteca pública es, según la Unión Europea, uno de los instrumentos esenciales para construir una sociedad del aprendizaje permanente. Así, en 1998 puso en marcha el proyecto DERAL (Distance Education in Rural Areas via Libraries)²⁹ que persigue la extensión

²⁷ Más información en <<http://absysnet.com/experiencias/experiencias8.html>> [Consulta: 07/07/2004].

²⁸ En la provincia de Álava, se han instaurado una serie de "Aulas Telemáticas" a raíz de un proyecto desarrollado en 1999 por el Departamento de Administración Foral y Local de la Diputación Foral de Alava. Estas aulas se han ido implantando en diversas localidades alavesas eligiendo, en la inmensa mayoría de ellas, a la biblioteca pública como local de implantación, aprendizaje y formación en recursos telemáticos. Más información en Gómez Santamaría, José Ángel: "Aulas telemáticas en Bibliotecas Públicas de Álava. La Biblioteca centro de formación, autoaprendizaje" [En línea]. *I Jornadas del Sistema Nacional de Bibliotecas de Euzkadi* (San Sebastián, 16 y 17 de octubre 2003) <<http://www.muskiz.com/Biblioteca/Documentos/elciego.pdf>> [Consulta: 29/06/2004].

²⁹ DERAL surge dentro del Programa Telemática para Bibliotecas de la Comisión Europea desarrollándose en diferentes bibliotecas: la Kalmar Lans Bibliotek de Suecia, la Dublin Corporation Public Libraries de la República de Irlanda, la Universidad del Ulster de Irlanda del Norte, la Buchereiverband Osterreich de Austria, y la Biblioteca Pública Municipal de Huesca. A grandes rasgos, el objetivo de DERAL es ofrecer nuevos servicios y recursos de biblioteca que posibiliten a los residentes en áreas rurales, el acceso a cursos y recursos de educación a distancia por medio de Internet en sus bibliotecas locales, constituyéndose

de actividades de educación a distancia en entornos rurales a través de la biblioteca. La participación del ayuntamiento de Huesca, en colaboración con la diputación provincial y varios ayuntamientos de la provincia, ha permitido que sean varias las bibliotecas municipales oscenses las participantes en el proyecto: la de Albelda, la de Almudévar, la de Monzón y la de Tardienta, desde las cuales, se han puesto en marcha numerosos cursos de formación y alfabetización tecnológica cosechando resultados muy positivos.

La Fundación Germán Sánchez Ruipérez³⁰ firmó un convenio de colaboración con la Diputación Provincial de Salamanca para facilitar el acceso a Internet en las bibliotecas municipales salmantinas en áreas rurales³¹. En un principio, esta colaboración afectaría a las bibliotecas de Catalapiedra, Cantalpino, Macotera y Villoría, así como en la puesta en marcha de un aula itinerante de acceso a recursos tecnológicos que visitaría periódicamente los diferentes pueblos de la comarca rural de Peñaranda³².

c) Más allá de los muros de la biblioteca: servicios a domicilio

En la Comunidad Foral de Navarra existe una de las experiencias bibliotecarias más originales y exitosas destinadas a poblaciones rurales. La biblioteca pública de Aurizbarri-Espinal ha puesto en marcha, a través del proyecto Berragu, un servicio gratuito y comarcal de reparto de documentos (libros, revistas, videocasetes, Cd-Rom, etc.) a domicilio a partir de un servicio de atención permanente instaurado vía telemática o telefónica para consultas,

la biblioteca pública en un elemento intermediario imprescindible entre los proveedores de contenidos de interés y los usuarios. Más información en Pérez Pérez, Haidee-Rosa: "Proyecto europeo para bibliotecas. Educación a distancia en áreas rurales" [En línea]. *Trebede*, n.º 42 (2000) <<http://www.redaragon.com/trebede/sep2000/articulo3.asp>> [Consulta: 01/07/2004]. Asimismo, en <<http://deral.infoc.ulst.ac.uk/>> [Consulta: 01/07/2004] y en <<http://www.echo.lu/libraries/en/projects/deral>> [Consulta: 29/06/2004].

³⁰ Este centro tiene previsto, dentro de su intensa actividad investigadora sobre el desarrollo de las bibliotecas públicas españolas, la futura creación del denominado "Observatorio de Peñaranda" desde el cual se observará, analizará y reflexionará sobre el desarrollo de la sociedad lectora, de la información y del aprendizaje en España, de manera especial en ámbitos rurales.

³¹ Diario ABC, edición de 27 de junio de 2000, sección Castilla y León, Provincias, p. 11.

³² Para hacernos una idea del área de influencia de esta biblioteca, es preciso hacer constar que el municipio de Peñaranda de Bracamonte (Salamanca) cuenta con algo más de 6000 habitantes concentrando la inmensa mayoría de servicios públicos de toda una comarca, de índole rural y agrícola, compuesta por más de 30 municipios y más de 20.000 habitantes. La biblioteca municipal de esta localidad, cada 17 de marzo —fecha en la que se celebra su aniversario— y a falta de feria del libro, cada jueves de ferias, durante el mes de agosto, monta un pequeño mercadillo en la zona del mercado municipal para "vender" los libros expurgados ese año. Es una iniciativa singular que cumple varios propósitos: se intenta seguir dando vida a aquellos libros menos o nada utilizados en la biblioteca adquiriéndolos quienes piensan o creen haber encontrado entre sus páginas paisajes narrativos, informaciones o historias de interés, al tiempo que la biblioteca se involucra en la vida social de la localidad y se acerca y relaciona "saliendo de sus muros" con la ciudadanía.

reservas, etc. Asimismo, y con la pretensión de extender la oferta de servicios públicos desde la biblioteca a su población de influencia, esta biblioteca ha introducido el equipamiento necesario para el uso de ordenadores, comunicaciones (fax, Internet, correo electrónico,...) y reprografía de documentos (fotocopiadora y escáner), todos ellos inexistentes hasta el momento en el ámbito geográfico de actuación de la biblioteca. A través del proyecto Berragu³³, la biblioteca ha conseguido dotar a una zona rural de montaña, de pocos recursos económicos, con pocas posibilidades de desarrollo, y con población cada vez más envejecida, de toda una gama de servicios que permiten acceder a todo tipo de información reduciendo los problemas de desplazamiento y de disponibilidad (a través del contestador telefónico y del correo electrónico pueden solicitarse los materiales bibliotecarios a cualquier hora del día).

d) Biblioteca pública, medio rural e integración social de los inmigrantes

Y en la Región de Murcia, la biblioteca municipal de Jumilla, con una proporción de población inmigrante en aumento residente en diversos núcleos rurales del municipio, intenta responder a las necesidades culturales, educativas e informativas de este sector de población a través del "Proyecto CUMANDA". A partir de los servicios bibliotecarios básicos tradicionales, complementados con servicios audiovisuales y multimedia, la biblioteca de esta localidad intenta aportar su granito de arena en el proceso de integración social de la población inmigrante con la población autóctona del lugar. Especialmente interesante es la oferta de servicios y recursos tecnológicos, a través de los cuales, se facilita al máximo las posibilidades de comunicación con su lugar de origen y se reduce, en la medida de lo posible, el analfabetismo tecnológico existente por las dificultades de acceso a los mismos para estos colectivos debido a sus circunstancias actuales de desplazamiento o posible sensación de desarraigo³⁴.

³³ Los resultados han sido muy satisfactorios ya que se ha conseguido recuperar un servicio cultural en peligro de extinción, los servicios básicos de acceso a la lectura han ofrecido un uso importante, el servicio de atención a domicilio ha tenido una gran acogida por su comodidad y utilidad, los recursos tecnológicos han modificado a mejor la visión que se tenía de la biblioteca, y la labor bibliotecaria está sirviendo para recuperar una zona rural con problemas de toda índole. El proyecto Berragu ha sido seleccionado en el Concurso de Buenas Prácticas patrocinado por Dubai en 2002, reconociéndose su labor de reactivación social y cultural. Más información sobre este proyecto puede consultarse en la URL <<http://habitat.aq.upm.es/bpes/onu02/bp231.html>> [Consulta: 28/06/2004].

³⁴ Esta biblioteca también ha elaborado boletines informativos temáticos sobre cuestiones o temas relacionados con los países de origen de la población inmigrante consiguiendo, de esta manera, proporcionar información sobre su país de origen y, al mismo tiempo, ofrecer una razón de peso para utilizar la biblioteca. Una acción muy rentable ha sido la divulgación en los locutorios telefónicos de todo el municipio —lugares de gran trasiego y uso por parte de la población inmigrante— de las actividades culturales ofertadas por la biblioteca, ya que se ha conseguido dar una difusión máxima de las actividades bibliotecarias entre este sector de población. Más información en González Olivares, José L. y García Gómez, Juan C.: "La integración de minorías culturales a partir de servicios bibliotecarios especializados: proyecto CUMANDA". Actas del I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas (Valencia, 29, 30 y 31 de octubre de 2002), 223-227.

CONCLUSIONES

Partiendo de la premisa fundamental de que las zonas rurales deben poder contar con las mismas posibilidades y servicios con las que cuentan las zonas urbanas o semiurbanas³⁵, no cabe duda que la biblioteca pública dentro de su amplio ámbito de actuación tiene mucho que decir en los municipios rurales, especialmente aquellos que cuentan con menos recursos y necesitan de mayores actuaciones para integrarse en la sociedad de la información.

En las experiencias bibliotecarias que hemos presentado hemos visto como bibliotecas ubicadas en entornos rurales son capaces de sacar adelante un servicio cultural, educativo e informativo necesario mediante iniciativas singulares y conjuntas que viene a demostrar una vez más que -y más en estos sitios- en el terreno bibliotecario no podemos "hacer la guerra por nuestra cuenta", sino que debemos crear lazos de unión y cooperación con otras bibliotecas y otras instituciones locales, sociales y culturales de la zona para hacer llegar un servicio de calidad y de optimización de recursos a estos ciudadanos. Muchas de estas bibliotecas han intentado potenciar el hábito y fomento de la lectura entre los más jóvenes. Pero la biblioteca no podemos contemplarla únicamente como un servicio dirigido a los jóvenes para inculcarles el gusto y el placer por la lectura, pues estaríamos haciendo a medias nuestro trabajo, sino que debe entenderse —y más en el mundo rural— como un servicio completo donde se le da un especial énfasis a la creación y difusión de información local y comarcal, donde se desarrollen servicios perfilados a las características y necesidades de cada núcleo rural en colaboración con otras entidades, para poder responder en la medida de lo posible a las particularidades propias de la ciudadanía, lo que favorecerá y potenciará la imagen del servicio bibliotecario prestado.

BIBLIOGRAFÍA

- COMALAT, Maite y REYES, Lourdes (2000): "Al voltant del server bibliotecari a zones rurals: tres oportunitats de canvi". *ITEM*, nº 27 (2000), 65-74.
- FORD, Barbara J.: "Todos son bienvenidos: la biblioteca pública como espacio de integración ciudadana". *I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas* (Valencia. 29, 30 y 31 de octubre de 2002). Málaga: MECD, 2003; 191-200.
- GARCIA GOMEZ, Fco. Javier y DIAZ GRAU, Antonio (2001): "La biblioteca pública como instrumento para el desarrollo local y social de las poblaciones rurales". *Boletín de ANABAD*, LI, nº 1 (2001), 143-162.
- HERNANDEZ SANCHEZ, Hilario (1990): "El papel de la biblioteca en el mundo rural" [En línea]. Ponencia presentada en el Seminario "La generación de actitudes

³⁵ Según el Manifiesto de la UNESCO de 1994, "los servicios bibliotecológicos han de estar adaptados a las necesidades de las distintas comunidades rurales y urbanas".

- positivas frente al futuro del mundo rural" dentro del Curso "*Cultura y Desarrollo en el Medio Rural*" (Peñaranda de Bracamonte, Salamanca. 17-21 diciembre 1990) <http://www.fundaciongsr.es/articulos/hhs/articulos/el_papel.htm> [Consulta: 05/07/2004].
- HERNANDEZ SANCHEZ, Hilario (2001): "Las bibliotecas públicas en España. Un realidad abierta" [En línea]. En: *Las bibliotecas Públicas en España: una realidad abierta*. Madrid: MECD. 2001 <http://travesia.mcu.es/EstudioFGSR/bp01_1-1.asp> [Consulta: 07/07/2004].
- MATEOS, Julio (1998): "Del niño yuntero al letrado teledirigido: mitos y pervivencias de la marginación rural". *V Jornadas de Bibliotecas Infantiles y Escolares*. Salamanca: FGSR, 1998; 83-108.
- MATEOS, Julio (1999): "Recursos bibliotecarios y enseñanza primaria en el medio rural: propuestas para romper el horizonte". *Educación y Biblioteca*, nº 107 (1999), 36-41.
- PEREZ IGLESIAS, Javier (1999): "Las bibliotecas rurales ante el futuro: retos y responsabilidades". *Educación y Biblioteca*, nº 107 (1999), 30-35.
- ZARRAGA MORENO, José Luis de (2000): "Medio rural y sociedad de la información". *Estudios de Juventud*, nº 48 (2000), 59-68.

Desarrollo de contenidos de los programas de animación a la lectura en Bibliotecas Públicas

CLARA GARCÍA SÁENZ DE TEJADA Y SERGIO GARCÍA JIMÉNEZ*

Resumen: Actualmente existe una gran confusión con las actividades denominadas animación a la lectura que se desarrollan en las bibliotecas públicas. Se denomina animación a la lectura a numerosos actos en los que no aparece el libro, ni implícita ni explícitamente. Obras de teatro, juegos, manualidades, aparecen junto a presentaciones de libros, cuentacuentos, recitales, tertulias, clubes de lectura, sin que se establezca claramente el objetivo final, que deberían ser la promoción de la lectura, la dinamización del fondo y la formación de usuarios.

El desarrollo de un plan de actividades para una biblioteca debería tener en cuenta numerosos factores, habría que evaluar la actividad que nos ofrecen las empresas especializadas, comprobar que es adecuada para nuestro centro y en el caso de que no lo sea, adaptarla a las necesidades reales de la biblioteca donde va a ser realizada. También habría que tener en cuenta el componente literario de los contenidos. Nada tan sencillo como comprobar que los cuentos que se van a narrar figuran en el catálogo y que el animador o narrador, además de entretener, ofrezca la información adecuada al espacio donde actúa.

Es necesario valorar el destino final de la actividad y evaluar los resultados, ya que el simple entretenimiento de los usuarios no es el objetivo de una biblioteca, y la intervención debería tener una finalidad lectora o informativa sobre el fondo y los servicios.

La empresa *Biblioactiva* se encarga de desarrollar programas de animación a la lectura adecuando y desarrollando los contenidos de las actividades de animación a las bibliotecas y los espacios donde se realizan; componiendo actos a medida de las necesidades de cada centro.

Palabras clave: Animación lectora, formación usuarios, programas lectores.

* clara.garcia@biblioactiva.com, sergio@biblioactiva.com, BIBLIOACTIVA

DESARROLLO DE CONTENIDOS DE LOS PROGRAMAS DE ANIMACIÓN A LA LECTURA EN BIBLIOTECAS PÚBLICAS

En las bibliotecas públicas se vienen realizando actividades de animación a la lectura desde hace muchos años, la mayoría de ellas cuentan con programas de dinamización destinados a varios grupos de usuarios, aunque mayormente se enfocan a los usuarios infantiles. Cuentacuentos, presentaciones de libros y formación de usuarios, son generalmente las que se desarrollan.

Pero la mayoría de estas actividades se programan sin tener en cuenta el objetivo a medio y largo plazo. A corto plazo el resultado es obvio, la asistencia, la consolidación y el disfrute de los usuarios. Pero del esfuerzo económico y de personal se puede sacar mayor rentabilidad si se planifican adecuadamente. Los profesionales de *Biblioactiva* nos dedicamos a realizar actividades para Bibliotecas Públicas adecuando los contenidos a los lugares donde se va a desarrollar la actividad y a la tipología de la misma.

LAS ACTIVIDADES INFANTILES

Las actividades infantiles pueden convocarse desde dos enfoques: las actividades concertadas con los centros escolares y las actividades abiertas en horario extraescolar.

ACTIVIDADES INFANTILES CONCERTADAS CON CENTROS ESCOLARES

Las actividades concertadas con colegios tienen la afluencia de público y la rentabilidad económica asegurada, puesto que el mínimo de alumnos es de 25 por aula y son demandadas por parte de los centros. La convocatoria se hace por medio de una carta, o en el caso de los municipios pequeños, telefónicamente.

Los contenidos de la actividad varían, se pueden ofrecer cuentacuentos, encuentros con autor o una actividad específica en donde se narren cuentos, se expliquen los servicios de la biblioteca y los espacios de la misma de una forma lúdica. Es interesante alternar actividades de todas las tipologías, los encuentros con autores permiten a los niños conocer el más allá de la literatura que tienen en sus manos y los cuentacuentos acercarse a los contenidos de los libros y su magia; aunque en *Biblioactiva* creemos que la más indicada para las actividades concertadas con centros escolares es la tercera, es decir, una actividad en donde la información, la formación y el entretenimiento se den la mano. Es importante que el niño sepa donde se encuentra, y lo que tiene a su disposición para que más adelante acuda a la biblioteca como usuario independiente. En su primera visita con el centro escolar debe salir de la actividad con tres ideas claras:

1. La biblioteca es un lugar donde puedo divertirme conociendo cuentos.
2. A la biblioteca puedo volver sin el colegio, solo o con mis padres.
3. Los cuentos y libros que me gustarán están en la estantería verde (azul, roja o amarilla...)

Para conseguir la primera de las tres es importante el cuentacuentos, la narración de historias y su disfrute es lo que va a perdurar en el recuerdo del niño, el instante en el que se relaja y abre su imaginación a lo que escucha y recrea. Una buena narración garantiza un buen recuerdo del día en el que fue con su clase a la biblioteca.

Pero ello no es nada si no se asocian los cuentos escuchados a los que hay en la colección de la sala. Si el narrador no dice explícitamente que lo que han escuchado está en un libro de la biblioteca (mostrándolo), y que además si se hacen socios, la biblioteca se lo deja durante 15 días para que lo lean o lo miren en casa, es posible que el niño se marche con la sensación de un espectáculo divertido, sin la necesidad de volver.

El segundo punto trata de conseguir que el niño sepa que puede volver a la biblioteca sin la clase y con sus padres (o solo, si su domicilio se encuentra cerca). El niño asiste en su primera visita con el aula, pero debe quedar claro que no es algo exclusivamente escolar, que ese lugar llamado biblioteca está abierto a otras horas en vacaciones y que ellos y sus padres también pueden hacerse socios y sacar libros que les gusten. Para conseguir esto, los animadores de *Biblioactiva* previamente seleccionamos libros del fondo de adultos que pensamos que son de interés para los padres y madres: manuales de plantas de interior, cocina, decoración, restauración, bricolaje, pesca y caza, jardinería, pintura... Temas y aficiones de interés general, de forma que llegado el momento presentamos a los niños diciéndoles que también hay libros para sus mayores. También se les reparte información sobre los servicios y la colección.

El tercer punto nos habla de la ubicación y organización del fondo de la biblioteca. Este tema ha de ser planteado de forma distinta en función de la edad de los destinatarios. La información necesaria para un niño de 5 años no es la misma que para uno de 9, por lo que el desarrollo de esta parte ha de hacerse de un modo más específico. Desde *Biblioactiva* creamos materiales específicos para cada actividad y para cada lugar donde se desarrolla.

Pueden crearse guías adaptadas a cada franja de edad (se pueden hacer por ciclos escolares), y en cada guía el vocabulario ha de ser adecuado para el destinatario.

Podemos decir lo mismo con distintas palabras

EDAD Y CICLO ESCOLAR	TARJETA LECTOR	PLAZOS
Ed Infantil y 1º Ciclo Primaria (de 3 a 7 años)	<p>¿QUÉ NECESITO PARA LLEVARME LIBROS?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Traer una foto • Que un mayor rellene la ficha que te hemos dado en la biblio • Ya te puedes llevar tres libros 	<p>¿CUÁNDO TENGO QUE TRAER LOS LIBROS?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando pasen 15 días • Recuerda traerlos todos • Si te olvidas o no te da tiempo a leerlos pregunta a un mayor
2º y 3º ciclo de primaria (de 8 a 11 años)	<p>PARA SACARME EL CARNÉ NECESITO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una foto • La ficha que te damos rellena y firmada por un adulto • Ya te puedes sacar tres libros 	<p>¿CUÁNDO TENGO QUE TRAER LOS LIBROS?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando pasen 15 días • Si no te da tiempo puedes renovar los otros 15 días • Pero si te pasas no puedes renovar los • Recuerda traerlos todos
JOVENES (de 12 a 16 años)	<p>CARNÉ DE PRÉSTAMO DE LIBROS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una fotografía tamaño carné • La ficha con tus datos • Puedes sacar tres ejemplares 	<p>PLAZOS PARA DEVOLUCION</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tienes 15 días para leerlos • Puedes ampliar el préstamo 15 días más • Si te pasas te sancionamos con un día sin poder sacar libros por cada día y libro que te retrases

La información que ofrecemos para los niños ha de ser adecuada a sus demandas, en la guía ponemos los datos concretos, pero durante la animación les recordamos detalles tan obvios para nosotros que a veces los olvidamos, como por ejemplo que el uso de la biblioteca es gratuito, que todo el mundo puede venir a la biblioteca a sacarse el carné, y que hasta sus abuelos y los bebés pueden ser socios y coger libros.

Igualmente ofreceremos la información sobre como está organizada la colección de un modo ameno y divertido. Uno de los libros que más se ha usado para esto es “El secuestro de la bibliotecaria”, cuyo argumento ofrece un sinfín de posibilidades para explicar el funcionamiento y la organización de una biblioteca, aunque existen otros libros y cuentos adecuados para este mismo fin. El objetivo de esta parte es que los niños asistentes ubiquen las secciones y la organización interna, y cuando acudan como usuarios individuales se manejen con independencia por las estanterías.

En la guía adecuada para cada franja de edad deberá haber también una explicación adaptada a las edades, del orden de los libros en las estanterías. La información deberá estar presentada a modo de preguntas más frecuentes. Preguntas del estilo de: “¿Dónde están los libros de aventuras?, ¿Qué significa lo que pone en las pegatinas de los libros?, ¿Por qué están los libros en varios colores?”.

Los materiales que se entregan no exigen de una explicación oral detallada, y debe quedar claro que si no entienden algo deben preguntar a la bibliotecaria o bibliotecario.

Para la preparación de cualquiera de los tres puntos del esquema de la actividad se pueden utilizar recursos manuales: dibujo, manualidades, plastilina, y recursos de ocio y tiempo libre: dramatizaciones, juegos de búsqueda, gymkhanas, títeres, pintura de cara, etcétera. Pero no han de quedarse en el mero juego ni habilidad, sino que todos estos recursos se ponen a disposición de la biblioteca y sus servicios.

La finalidad de este esquema es tras una visita escolar los niños tengan claro lo que es una biblioteca y lo que pueden encontrar en ella, atraerlos como usuarios individuales y que a su vez traigan a sus familiares. De este modo se incrementan los socios y por supuesto el préstamo y con ello, la rentabilidad de la inversión que hemos hecho en ejemplares y en contratar los servicios de los animadores.

LAS ACTIVIDADES INFANTILES PARA UN PÚBLICO ABIERTO

A diferencia de las actividades concertadas, a la hora de planificarlas nos encontramos con una dificultad añadida y es que las edades de los asistentes pueden oscilar entre los 2 y los 11 años y no sabemos el número de asistentes final (la asistencia de un día a otro depende de varios factores externos a la biblioteca, la climatología, las vacaciones escolares, el carnaval, la gripe).

También hay que tener en cuenta que asisten con un adulto (padres, madres, cuidadoras, abuelos). Por lo que lo que lo habitual en estos casos es un cuentacuentos libre, que es un tipo de actividad que permite un grupo más heterogéneo.

Los cuentacuentos

Normalmente se contrata a un profesional que suele tener un repertorio para cada edad, que repite en cada biblioteca a la que va sin comprobar que las historias que cuenta están en la colección de la biblioteca. Este tipo de actividad tiene unos objetivos a corto plazo:

- Divertimento de los niños durante media o una hora.
- Transmisión de la actividad boca boca por parte de los padres.
- Acercamiento de usuarios potenciales que de otro modo, no se hubieran acercado a la biblioteca.
- Consolidación de usuarios que vienen habitualmente.
- Publicidad a nivel local (radio, prensa, carteles).

El programador o bibliotecario puede optar por contratar los servicios de un profesional, pero indicando a éste, que le informe del repertorio y le diga los títulos de los cuentos que narrará, de forma que el bibliotecario disponga de una información muy valiosa que le sirva para preparar una guía de lectura sobre los libros que se van a narrar si están en la colección, y en el caso de que no estén, se incluirán en ésta los libros relacionados con el tema principal de la narración. Por ejemplo, para una sesión en la que se cuente un cuento de un ratón, preparamos una lista con los libros sobre ratones y otros animales que hay en la biblioteca. Además se expondrán de frente dichos libros en el expositor o vitrina de la sala, a la vista de los asistentes.

Ha de indicarse al narrador que haga mención de la guía y de la exposición durante la narración, o en el caso de que hagamos la presentación del narrador, lo mencionamos nosotros.

De este modo tan sencillo se consiguen los objetivos a corto plazo anteriormente citados, y objetivos a medio y largo plazo como:

- La dinamización del fondo de la biblioteca.
- El incremento del número de préstamos.
- Nuevos socios de la biblioteca.
- Información de las novedades.

Los talleres de biblioteca

Los talleres son otro tipo de actividades abiertas al público infantil y juvenil. Se caracterizan por que los usuarios han de inscribirse previamente, debido a que se requiere preparar material y organizar los grupos.

Los talleres pueden ser de cualquier cosa: Prensa, astrología, poesía, cómic, inventos, cocina...

Para evitar que la actividad se convierta en un simple divertimento en la biblioteca, previamente deberemos comprobar que en la misma hay suficiente fondo adecuado y relacionado con el tema del taller. Una vez comprobado esto, deberemos establecer los objetivos que pueden ser: incremento de préstamos y socios, conocimiento de las secciones de la biblioteca y la organización del fondo, es decir, formación de usuarios.

Así que estableceremos las sesiones (uno o más días), en función de la profundidad del trabajo que queramos desarrollar. Sin olvidar que el taller se realiza para conseguir que:

- Conozcan las secciones de la biblioteca.
- Las distintas ubicaciones del fondo relacionado con el tema del taller.
- Consulten en todos los formatos: Libros, Revistas, Prensa, CD, Internet.
- Desarrollen la parte creativa del modo más lúdico sin caer en el simple divertimento.

- El resultado del taller puede colgarse de la página web de la biblioteca o si es formato papel, pasar a formar parte de la colección, para que el resto de usuarios puedan consultarlo.

Teniendo en cuenta estos objetivos, el tema del taller y el modo de desarrollarlo se deja a la libre decisión de los programadores. Para el mismo, podremos utilizar todo tipo de recursos: proyecciones, diapositivas, juegos, manualidades, creación literaria..., valorando que los componentes lúdico y formativo estén proporcionados y sin olvidar que estamos en una biblioteca, y no en un centro escolar.

CONCLUSIONES

Siguiendo unas sencillas pautas a la hora de programar actividades infantiles, hacemos que dichas actividades sean rentables, consoliden usuarios y atraigan a otras personas a usar la biblioteca, sin olvidar el lugar donde estamos y que el componente de ocio no ha de superar a la finalidad de la actividad, que no es otro que difundir la colección, dinamizar los ejemplares, y conseguir que nuestros usuarios aprendan a manejarse con independencia facilitando así nuestro trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

- ARELLANO, V, Biblioteca y aprendizaje autónomo. Guía didáctica para descubrir, comprender y aprovechar los recursos documentales. Pamplona: Departamento de Educación y Cultura, 2002
- EQUIPO PEONZA, *ABCdario de la animación*. Madrid: Asociación de Amigos del Libro Infantil y Juvenil, 1995.
- FORMACIÓN DE USUARIOS [Monográfico] En: Educación y Biblioteca, n° 84 (noviembre 1997). pp. 43-66.
- GÓMEZ HERNÁNDEZ, J. A. (coord.), Estrategias y modelos para enseñar a usar la información: Guía para docentes, bibliotecarios y archiveros, Murcia, Editorial KR, 2000.
- III JORNADAS SOBRE BIBLIOTECAS INFANTILES: LA FORMACIÓN DE USUARIOS. Salamanca: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1995. 312 pp.
- MAHY, MARGARET, *El secuestro de la bibliotecaria*, Madrid, Altea, 1983.
- VV.AA. Animar a escribir para animar a leer. Actas de las VI Jornadas de Bibliotecas Infantiles, Juveniles y Escolares. Salamanca: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1998.
- VV.AA. *De la animación a la lectura y otras confusiones*. Alicante: Librería Compás, 1993.

El acceso a la información de los jóvenes inmigrantes de secundaria en la Región de Murcia

JOSEFINA LOZANO MARTÍNEZ Y JAVIER BALLESTA PAGÁN*

Resumen: En los albores del siglo XXI nos encontramos que la información empieza a ser el capital más cotizado (Castells, 1998) y al mismo tiempo, los informes de personas e instituciones influyentes nos hacen volver la mirada hacia atrás. Aparecen de nuevo expresiones como el saber, saber hacer, saber convivir (Delors, 1996), aunque en un marco distinto, en una denominada, quizá abusivamente, sociedad de la información o también llamada interactiva y reticular, en donde podemos detectar una falta de dialéctica entre educación, aprendizaje y sociedad (Imbernón, 1999). Ahora bien, esa información es posible que no esté al alcance de todos, sino sólo de minorías cada vez más selectas; o incluso, adentrándonos en la temática que a continuación abordaremos y, en concreto referido al alumnado inmigrante escolarizado en la Educación Secundaria Obligatoria, nos cuestionamos: *¿tiene este colectivo las mismas oportunidades de acceso a la información que los demás alumnos en sus hogares?, ¿saben hacer uso de los mismos medios y para los mismos fines que el resto de sus compañeros de aula y del centro?*

En esta comunicación presentamos los resultados obtenidos en torno al **equipamiento y consumo de medios de comunicación en el hogar, por parte del alumno inmigrante** en comparación con los alumnos autóctonos, donde hemos comprobado que la mayoría de los recursos más utilizados en el hogar es *menor* en los hogares de los alumnos inmigrantes de la ESO respecto al resto de la muestra en general de los alumnos. El acceso a los medios para estos alumnos inmigrantes corrobora que son considerados recursos de gran importancia como vehículos en su acercamiento al aprendizaje y al entretenimiento. Cuando valoramos el **uso de dichos medios de comunicación** observamos que mientras el ordenador, el móvil, el DVD, el vídeo, el videojuego, el grabador de CD, etc. son muy utilizados por ellos, comprobamos cómo descendiendo su uso e inte-

* Departamento de Didáctica y Organización Escolar. Facultad de Educación. Universidad de Murcia; lozanoma@um.es; pagan@um.es

rés cuando abordamos otros medios de papel impreso, entre los que destacamos el libro y el periódico. Ante el uso de la televisión, como hemos podido apreciar, son bastante similares en ambos colectivos. Con relación al acceso a **Internet** los resultados analizados parecen confirmar que el hogar se convierte en el lugar adecuado para su uso en ambas muestras, por encima de otros lugares públicos. Pero si comparamos la disponibilidad de acceso a Internet en casa, por parte de los alumnos inmigrantes, destacamos que es menor de la que disponen los hogares murcianos con hijos en la ESO. En relación a la lectura, el nivel lector de estos jóvenes inmigrantes es también menor, aunque no exista una gran diferencia, respecto de la muestra de los alumnos autóctonos. En cuanto al *uso que hacen de la biblioteca*, más de la mitad de los alumnos afirman ir a ella, pero preferentemente a la pública más que a la biblioteca del centro o a otras entidades culturales. El uso del servicio cambia de una muestra respecto de la otra, pues para los inmigrantes le interesa más el préstamo de discos o vídeos y el acceso a Internet que el estudio o lectura en sala como ocurre con el resto de alumnos de la muestra. Por último, la telefonía móvil supera a la fija en el colectivo de alumnos inmigrantes, aunque casi la mitad de este colectivo no dispone del teléfono móvil para su uso personal.

Palabras clave: acceso a la información, consumo de medios, alumnado inmigrante en la ESO.

INTRODUCCIÓN

La escolarización de estudiantes extranjeros en las aulas de la Región de Murcia ha dejado de ser considerada un fenómeno excepcional y cada curso se asume con mayor normalidad. Esta llegada de alumnos de otros países a los centros educativos regionales ha sido imparable con picos muy altos entre el 2000 y 2004. Murcia es la tercera región donde más ha crecido el número de estudiantes extranjeros, con 7500 matrículas nuevas para este cursos y la cifra de escolares de otros países ha seguido aumentando y ronda ya los 20.000 haciendo que nuestra Región esté a la cabeza del crecimiento de alumnos, sólo por detrás de Madrid y La Rioja. La previsión de la Administración educativa pasa porque a final del curso los alumnos procedentes de otros países representen el 10% del alumnado murciano. En este curso, cinco de cada siete nuevos alumnos son hijos de extranjeros. Todo ello ha justificado que en los estudios realizados incluyamos a esta población, por el peso específico que está teniendo en la escolarización regional.

De este modo recientemente realizamos una investigación (Ballesta y otros, 2003) sobre *La influencia de los medios de comunicación en los jóvenes de Educación Secundaria*, fruto del convenio de colaboración entre la Consejería de Educación y Cultura y la Universidad de Murcia (17-12-2001) llevada a cabo durante el curso 2001-2002, mediante un trabajo de campo que nos permitió conocer la opinión y valoración de los jóvenes de 12 a 16 años que estudian en la Educación Secundaria Obligatoria, hacia los medios de comunicación

social. Este trabajo se sitúa dentro de aquellos que abordan los efectos e interrelaciones de los medios masivos de comunicación y los hábitos de información y comunicación en los ciudadanos. Este ámbito socio-educativo de la comunicación tiene una importancia creciente porque nos encontramos, en la actualidad, con diferentes entornos donde la información y la comunicación influyen en los valores de las personas, sus modos de acceder y actualizar conocimientos, así como reflexionar sobre su consumo mediático. Además, pensamos que este tipo de estudios tienen una finalidad educativa, no sólo exploratoria, para conocer al alumnado de la ESO que está en una fase clave de formación de valores y desarrollo de hábitos personales de todo tipo. Desde el punto de vista pedagógico nos interesa conocer la recepción de los medios y, en especial, interesará estudiar qué información se consume y qué preferencias audiovisuales tienen nuestros jóvenes, para actuar desde los centros educativos, en el aprendizaje de un uso crítico y reflexivo de los medios de comunicación.

En esta comunicación que ahora presentamos damos a conocer las conclusiones más destacadas sobre el acceso de la información y consumo de medios en el hogar del alumno inmigrante y su comparación con los alumnos autóctonos de la región de Murcia.

1. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Nuestra investigación se encuadra dentro de una *metodología de encuesta*; una metodología de investigación que, adaptándose a las fases del método científico en general, intenta obtener información cuantitativa sobre una población en términos descriptivos y de relación entre las variables medidas. En concreto, se ha utilizado un *diseño transversal* en consonancia con la finalidad de la investigación, y como instrumento de recogida de información, el cuestionario. Un diseño transversal porque el interés se centraba en conocer el estado actual del equipamiento y uso de los medios de comunicación por parte del alumnado de la Educación Secundaria Obligatoria escolarizado en Centros de la Región de Murcia. El cuestionario, principalmente, porque nos permitía recoger información de una muestra grande como la nuestra al poder ser aplicado simultáneamente y en poco tiempo a un número elevado de estudiantes, así como posibilitaba obtener una gran cantidad de información referida a aspectos muy diversos relacionados con los medios de comunicación desde el punto de vista de los estudiantes encuestados.

1.1. *Objetivos*

El propósito de esta investigación, en torno al cual se ha desarrollado nuestro proyecto quedó formulado del modo siguiente: *Conocer la presencia de medios*

de comunicación en el hogar del alumnado de Educación Secundaria Obligatoria de los Centros de la Región de Murcia, así como las preferencias que estos chicos manifiestan por los media y el uso que hacen de los mismos durante el curso académico 2001-02. En concreto, el propósito de nuestro trabajo se ciñe a estos interrogantes:

- ¿Cuál es la dotación y equipamiento que alumnado de la ESO de la Región de Murcia manifiesta tener de los diferentes medios de comunicación en sus hogares y, de éste cuál está destinado a su uso personal?
- ¿Cuáles son las preferencias que tienen los estudiantes de la ESO de la Región de Murcia hacia los media y qué usos afirman darles a los mismos?
- En cuanto a la dotación de medios de comunicación en los hogares de los alumnos, a sus preferencias y usos que hacen de tales medios, ¿existen diferencias significativas en el alumnado con necesidades educativas especiales y en el alumnado de familias inmigrantes escolarizado en los Centros de ESO de la Región de Murcia, en comparación con el resto de estudiantes?

Para responder a estos interrogantes, el plan de trabajo de la presente investigación se ha sistematizado en los siguientes objetivos o hipótesis de trabajo:

1. Descubrir las relaciones entre el denominado “*capital cultural*”¹ de las familias de procedencia del alumno y el uso y consumo de medios de comunicación social, así como el acceso a la información.
2. Verificar las relaciones entre los niveles de equipamiento y uso de los medios de comunicación social en función de diversas variables sociales: genero, nivel de estudios y equipamiento del que dispone.
3. Verificar si la población inmigrante cuenta con menores posibilidades de acceso y dotación a los medios de comunicación. Contrastando si existe tanto en este caso, como en el de los alumnos con necesidades educativas especiales, un uso diferenciado de los media.

Las respuestas a estos objetivos, en última instancia, nos facilitarán un referente necesario para emprender múltiples iniciativas de intervención socioeducativa dentro y fuera del contexto escolar (familia, entidades socioculturales, los propios medios de comunicación...), que tengan como finalidad la mejora de la utilización de los media por parte de los estudiantes de la ESO de la Región de Murcia, e incluso de fuera de la misma.

¹ Asociado principalmente al nivel de estudios de los padres y a otros factores como el ambiente y dotación cultural del hogar; nivel de aspiraciones para sus hijos, etc.

1.2. Población y muestra de estudio

De acuerdo con los objetivos de nuestra investigación, la *población objetivo* queda definida como los alumnos y alumnas que estaban escolarizados durante el curso 2001/02 en la etapa de la Educación Secundaria Obligatoria en Centros de la Región de Murcia. La *muestra productora de datos* de la investigación está formada por 2440 estudiantes de las características descritas. Para la selección de la muestra hemos utilizado un procedimiento aleatorio, en particular, un muestreo aleatorio por conglomerados y etapas (polietápico). Esto es, de la totalidad de centros públicos, privados y concertados de ESO de la Región de Murcia se seleccionaron al azar 41 (unidades primarias de muestreo) y se accedió a los estudiantes eligiendo de forma aleatoria a cada uno de los grupos existentes (aulas intactas) —en el caso de que existieran más de uno— teniendo en cuenta los cuatro cursos de la ESO (unidades secundarias de muestreo). Dentro de esta muestra nos encontramos que un total de 73 alumnos son hijos de familias inmigrantes.

Para una mayor comprensión de los datos que vamos a aportar sobre el uso de los medios de comunicación por parte de estos alumnos inmigrantes, quisiéramos antes explicar algunos *datos sociodemográficos* sobre los mismos, que estimamos de gran valor en la medida que pueden aportar información relevante que amplíe los resultados posteriores. En primer lugar, en cuanto consideramos que la cultura de origen es un factor fundamental a tener en cuenta con relación a los parámetros de investigación, hemos agrupado los alumnos inmigrantes en cuatro grupos que responden a cuatro culturas diferentes en función de su procedencia. Así encontramos que el mayor porcentaje de alumnos inmigrantes (53'4%) son latinoamericanos [la mayoría son procedentes de Ecuador (32'9%) y Colombia (11%)]; seguido de los europeos (28'8 %); norteafricanos (15'1%) con nacionalidad en Marruecos en su mayor parte (13'7 %), y por último, encontramos un 2'7 % que son de los países del este.

Aunque este estudio no pretendía incluir a todo el alumnado inmigrante de la Región, sino que dentro del estudio aleatorio aparece una representación del mismo dentro de la muestra, comprobamos que los datos comentados anteriormente responden a los aportados por la Consejería de Educación y Cultura respecto del año 2001 (diario *La Opinión*, 14-4-2002), donde se hace mención al aumento del alumnado ecuatoriano con relación al 226%, pasando de 800 alumnos en el 2000 a 2.628 en 2001, seguido del colectivo de alumnos colombianos que también presenta un crecimiento muy importante (181%) y que no ha descendido en el primer trimestre de este año. Estos colectivos (ecuatorianos y colombianos) también los vemos situados en primer lugar en el porcentaje de alumnos que nosotros hemos contemplado dentro del grupo de latinoamericanos como hemos indicado en el párrafo anterior.

En los resultados obtenidos en la presente investigación se comprueba que los alumnos inmigrantes de la muestra están escolarizados en los dos ciclos que

componen la Educación Secundaria Obligatoria, situándose mayormente en los tres primeros niveles (26% en primero, 30'1% en segundo, 28'8% en tercero) y un menor porcentaje en cuarto curso (15'1%). En cuanto al sexo, comprobamos que existe un mayor porcentaje de chicos (56'2 %) respecto al de chicas (34'8%), y como dato de interés entre las mismas culturas de origen, se comprueba que mientras entre los latinoamericanos, europeos y orientales el porcentaje entre sexos no es significativo, si lo encontramos entre lo alumnos africanos, donde el 80% son varones respecto al 20% que son chicas. Las edades oscilan desde los 12 a los 18 años, aunque el mayor porcentaje lo encontramos entre trece y quince años como queda recogido en el gráfico nº 1.

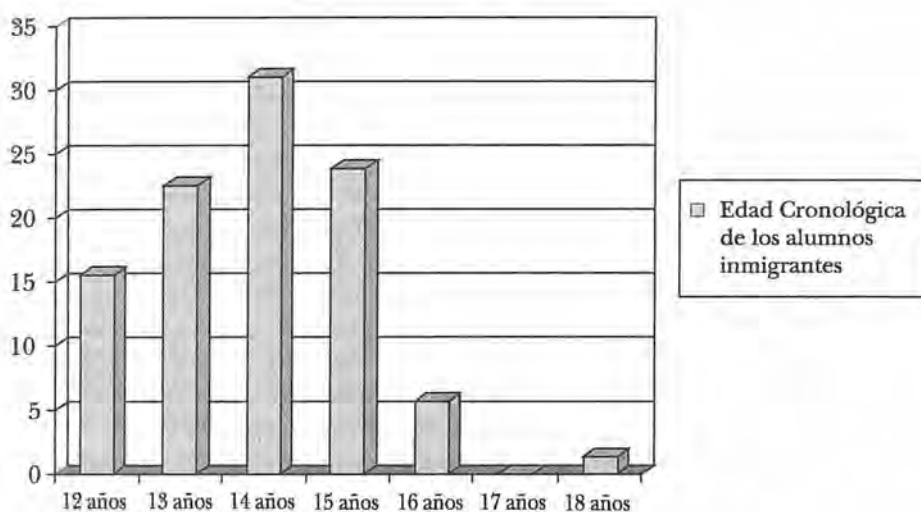


GRÁFICO 1: *Edad cronológica de los alumnos inmigrantes en la ESO*

Con relación al tipo de centro donde están escolarizados los alumnos inmigrantes de la ESO contemplados en la muestra obtenida en la presente investigación, comprobamos que el 85% del alumnado está en centros públicos frente al 15% restante que está en centros concertados y privados, y dentro de la procedencia de los mismos alumnos inmigrantes, el mayor porcentaje son latinoamericanos y europeos, mientras que los africanos están concentrados, salvo en un caso, en los centros públicos.

Si contemplamos los datos aportados por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte con relación al número de inmigrantes por comunidades autónomas escolarizados en centros públicos y privados durante el curso 2002-03 (*Magisterio Español*, 25/9/2002), comprobamos que, en la Región de Murcia, sigue existiendo un mayor porcentaje de alumnado inmigrante en los centros públicos en relación con los escolarizados en los centros privados en todas las etapas educativas.

A los datos aportados anteriormente desde el presente estudio, quisiéramos añadir que si analizamos el número de alumnado por aulas y las culturas de origen de los mismos, nos encontramos que mientras en algunos centros públicos dentro del mismo grupo existen tres alumnos inmigrantes de tres culturas diferentes, en el centro concertado de la misma localidad encontramos en el aula un solo alumno y además de origen latinoamericano, de lo que podemos deducir que, al menos, esta procedencia no presenta dificultades en cuanto al idioma. Vemos aparecer, aunque no ha sido el objetivo fundamental de esta investigación, lo que Carbonell (2002a) denomina la concentración "artificial", es decir, la presencia de alumnos inmigrantes, matriculados en ocasiones en un 300% o un 400% o más en determinados centros públicos teniendo en cuenta el número de los que viven en sus zonas de matriculación. Este fenómeno que se viene produciendo en determinadas escuelas públicas concretas, tiene lugar en cuanto se han "vaciado" previamente de los hijos de padres autóctonos, residentes también en la zona de matriculación de estos centros.

"Estos padres, cuando han empezado a aparecer niños inmigrantes en el centro de sus hijos, han optado por sacarlos y llevarlos a la escuela privada o a la escuela pública de otras zonas de matriculación. Así se inicia el proceso de guetización: mientras los autóctonos saturan la oferta educativa de las escuelas de otras zonas más deseadas, dejan vacantes en las escuelas de su zona de residencia. Como consecuencia, los recién llegados extracomunitarios, sea cual sea su zona de matriculación, a menudo solamente pueden inscribir a sus hijos en estas escuelas donde se han producido vacantes por la 'huida' de los autóctonos. Dichas escuelas al aumentar el número de alumnos inmigrantes refuerzan todavía más aquella 'huida' de los autóctonos...y así un curso tras otros se va cerrando más y más el círculo vicioso de la guetización" (idem: 154).

Como afirma Martínez (2002) para evitar esta situación sería conveniente que en las zonas de la Región de Murcia donde se concentren inmigrantes las solicitudes de matrícula no se realicen en los centros sino a través de las comisiones de escolarización que se encargarán de distribuir a todos los alumnos de forma equilibrada. La necesidad de esta medida, según plantea el autor, proviene de que *"algunos colegios concertados ponen obstáculos a la entrada de este tipo de alumnado, es una práctica habitual en algunos centros concertados cobrar determinados servicios"*(idem: 16)

Además de lo comentado anteriormente, hemos comprobado que dentro de las localidades con mayor número de inmigrantes, los datos corroboran los aportados por la Consejería de Educación y Cultura y a los que hemos hecho mención antes (*La Opinión*, 14-4-2002), que indican un aumento de los mismos inmigrantes en Murcia donde aparece el mayor porcentaje de alumnado, seguido de Torre Pacheco, con relación a los de Cartagena, que era donde inicialmente hasta el año 2000 aparecía el porcentaje mayor.

En cuanto a datos relacionados con la familia de los alumnos inmigrantes de este estudio, comprobamos que un 71% son familia numerosa, situándose entre un paréntesis de 3 a 12 hijos lo que indica un aspecto a destacar en estas

culturas a diferencia de lo que encontramos actualmente en nuestra región, donde a pesar de ser una de las zonas con mayor natalidad de España, la media no llega a dos hijos por familia. Estableciendo una relación entre el número de hijos de las familias de los alumnos inmigrantes y la cultura de origen de las mismas se observa que el porcentaje mayor aparece entre los norteafricanos y los latinoamericanos. Junto a esta información merece también destacar el nivel socioeconómico de los padres, y así, en relación con la profesión del padre destacamos que el 72'7% trabaja por cuenta ajena en profesiones poco cualificadas, entre las que destacamos que el 39% son agricultores, ganaderos, tractoristas, pescadores o albañiles; el 13'8% son mecánicos o electricistas, el 12'4% son camioneros, transportistas, vendedores, dependientes, etc. Entre los que trabajan por cuenta propia comprobamos que el mayor porcentaje lo hacen en comercios (9'2%). En profesiones cualificadas que requieran estudios medios o superiores (maestros, ingenieros, arquitectos, etc.) trabajan sólo un 6'33 % de los padres. Como dato de interés para establecer una mínima comparación entre este colectivo de inmigrantes y el resto de la muestra que recoge al alumnado de la región, comprobamos que en éstos últimos, el porcentaje de estas clases altas de servicios se sitúa en el 24'14%, lo que se diferencia en un 18%, dato que nos aporta la gran distancia que existe en ambas muestras con relación a las profesiones cualificadas.

A partir de estos datos sobre el alumnado inmigrante que cursa la Educación Secundaria que nos da determinadas pistas para comprender su situación actual pasamos a continuación a comentar, de un modo resumido, los datos más relevantes obtenidos en dicha investigación.

2. ACCESO A LA INFORMACIÓN POR PARTE DEL COLECTIVO INMIGRANTE. UN ANÁLISIS COMPARATIVO CON EL RESTO DEL ALUMNADO DE LA ESO

Aunque en términos generales, estos alumnos inmigrantes también tienen acceso a los mismos medios de comunicación que el resto de sus compañeros, iremos describiendo la dotación y equipamiento que hay de los mismos en los hogares, estableciendo algunas comparaciones con la media recogida en el resto de los alumnos de la investigación, así como entre las distintas culturas que componen este colectivo, para valorar si las condiciones materiales en cuanto a medios de comunicación así como el uso que hacen de los mismos es un factor que propicia, de por sí, las desigualdades sociales.

En torno al **equipamiento de estos medios en el hogar y por parte del alumnado inmigrante** hemos comprobado que el número de la mayoría de los recursos más utilizados en el hogar como la televisión, el vídeo, el DVD, cadenas/minicadenas de sonido, walkman, radiocasetes y cámaras fotográficas es *menor* en los hogares de los alumnos inmigrantes de la ESO respecto al resto de la muestra en general de los alumnos que encontramos en los centros de la región de Murcia como se aprecia en el gráfico nº 2. Sin embargo, un dato que resulta significativo unido a lo anteriormente expuesto, y que nos indica

la influencia de estos medios en cualquier ambiente, que supera las condiciones socioeconómicas e incluso culturales, es que cuando estos medios, aunque en menor cantidad existen en el hogar, en la mayoría de los casos se encuentran, también, en las habitaciones de estos jóvenes para su uso personal, como ocurre con el resto de la muestra de alumnos autóctonos situándose, incluso, por encima del grupo de alumnado autóctono en el caso de la televisión y el vídeo y la cámara de vídeo como se puede comprobar en el gráfico n° 3.

Por el contrario apreciamos que medios como el *discman*, el *teléfono móvil* y *fijo* y el *ordenador* tienen una menor presencia en los hogares de los alumnos inmigrantes, incluso para su uso personal, en relación con los datos obtenidos respecto a los alumnos autóctonos. Solamente, en el número de *grabadoras de CD* y el *lector de mp3* comprobamos que existe un porcentaje mayor en los hogares de los alumnos inmigrantes en relación con el de los alumnos autóctonos. En términos generales, los resultados obtenidos nos indican que el acceso a los medios está, ciertamente, muy cercano para estos alumnos inmigrantes, y que esta situación corrobora que sean considerados medios y recursos de gran importancia como vehículos en su acercamiento al aprendizaje y al entretenimiento.

Equipamiento en el hogar de los alumnos de la E.S.O. autóctonos e inmigrantes (por equipos en %)

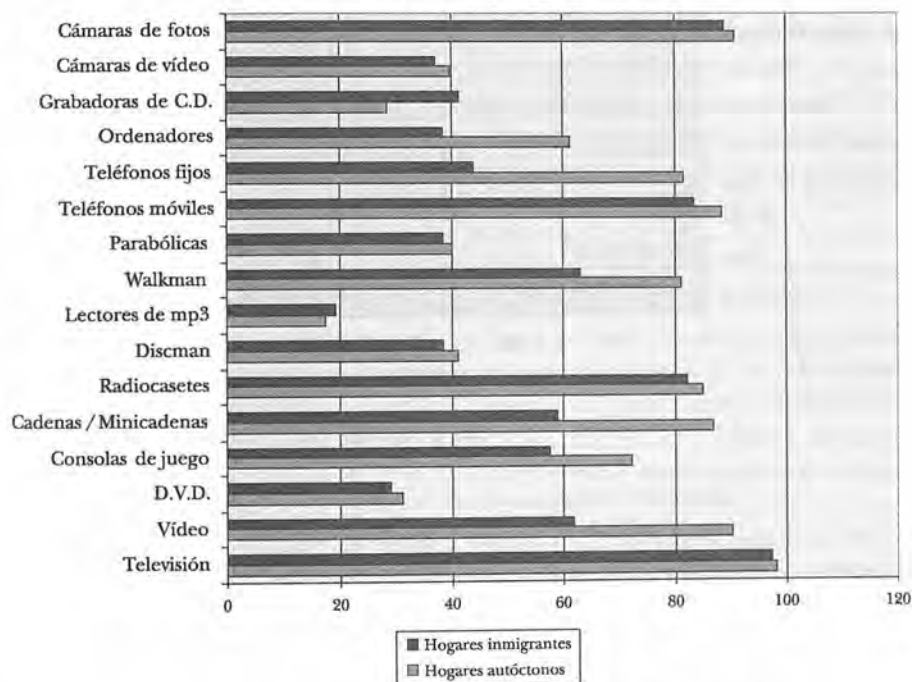


GRÁFICO 2: Equipamiento en el hogar de los alumnos de la E.S.O. autóctonos e inmigrantes (por equipos en %)

Cuando valoramos **la utilización de dichos medios de comunicación** observamos que mientras el ordenador, el móvil, el DVD, el vídeo, el videojuego, el grabador de CD, etc. son muy utilizados por ellos, comprobamos como descendiendo su uso e interés cuando abordamos otros medios de papel impreso, entre los que destacamos el libro y el periódico como a continuación describiremos.

Equipamiento de uso personal de los alumnos de la E.S.O. autóctonos e inmigrantes (por equipos en %)

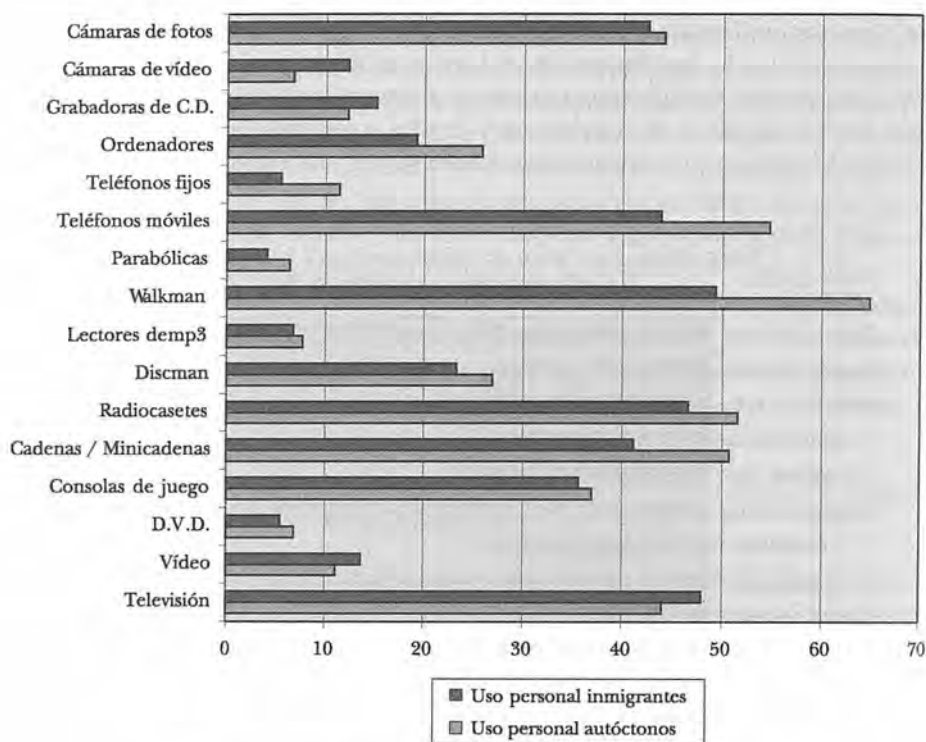


GRÁFICO 3: Equipamiento de los alumnos de la E.S.O. autóctonos e inmigrantes (por equipos en %)

Televisión

En cuanto a la televisión, podemos afirmar que se ve mayoritariamente de forma solitaria tanto en los hogares de los alumnos inmigrantes como en los autóctonos, donde este medio ocupa lugares proclives al diálogo como los

espacios en los que la familia come o cena, que la elección del canal, programa y franja horaria queda, en parte, en manos del alumno, que el consenso en cuanto a la elección no es algo generalizable y que, además, la cultura de origen y la procedencia de los alumnos inmigrantes no está influyendo en los hábitos adquiridos ante el uso de la televisión que como hemos podido apreciar son bastante similares en ambos colectivos. Sólo merece destacar que se encuentran diferencias significativas en relación al sexo ante el control del mando, de modo que, mientras los chicos lo tienen en el 13,8% de los casos, sólo el 1,5% de las chicas acceden al mismo.

También resulta de interés destacar que todos los alumnos de la ESO recogidos en la muestra de este trabajo, independientemente de la procedencia y cultura de origen eligen los mismos programas que consiguieron la máxima audiencia nacional entre el público en general con independencia de la edad como resultaron ser para el 2002, *Operación Triunfo* y *Los Simpson*, y según el año anterior *Compañeros*, *Los Simpsons*, *Gran Hermano* y *Al Salir de Clase*.

Radio

El uso que hacen los alumnos tanto inmigrantes como autóctonos de la *radio* es preferentemente para escuchar música, quedando, a gran distancia los programas deportivos y, siendo minoría los que escuchan tertulias e informativos. En cuanto a la elección del programa observamos que existen diferencias significativas entre las culturas de origen donde se detecta que los alumnos de la ESO latinoamericanos, orientales/este y europeos escuchan mayoritariamente programas musicales, en cambio, los alumnos norteafricanos se deciden más por los programas deportivos. En relación con la emisora de radio que se escucha en la familia, hay un gran porcentaje de alumnos que afirman no saberlo, mayor que la muestra general de alumnos. De los que indican conocerlo, si comparamos la emisora de radio que escucha la familia con la que le gusta escuchar al alumno, la selección realizada es relativamente parecida, pues la más escuchada es Onda Cero, aunque en un porcentaje mayor que sus padres, seguida de la SER, las radio locales, Radio Nacional, y con el mismo porcentaje La COPE y Onda Regional como podemos comprobar en el gráfico nº4.

En el caso de los alumnos autóctonos las emisoras escuchadas con mayor frecuencia cambian y se sitúan en las radios locales y la SER. A gran distancia quedan la COPE, Radio Nacional y Onda Regional como podemos precisar en el siguiente gráfico nº 5.

Emisoras de radio que se escuchan en la familia y que escucha el alumno inmigrante

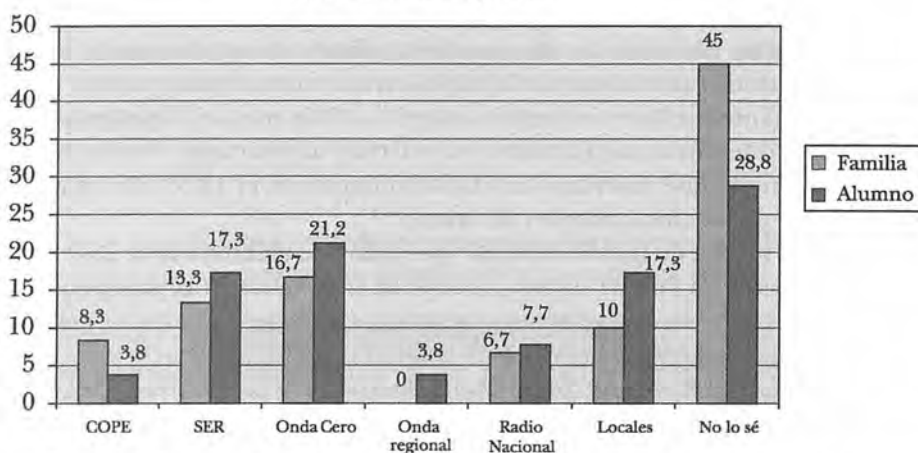


GRÁFICO 4: Emisoras de radio que se escuchan en la familia y que escucha el alumno inmigrante

Emisoras de radio que escucha la familia y el alumnado autóctono

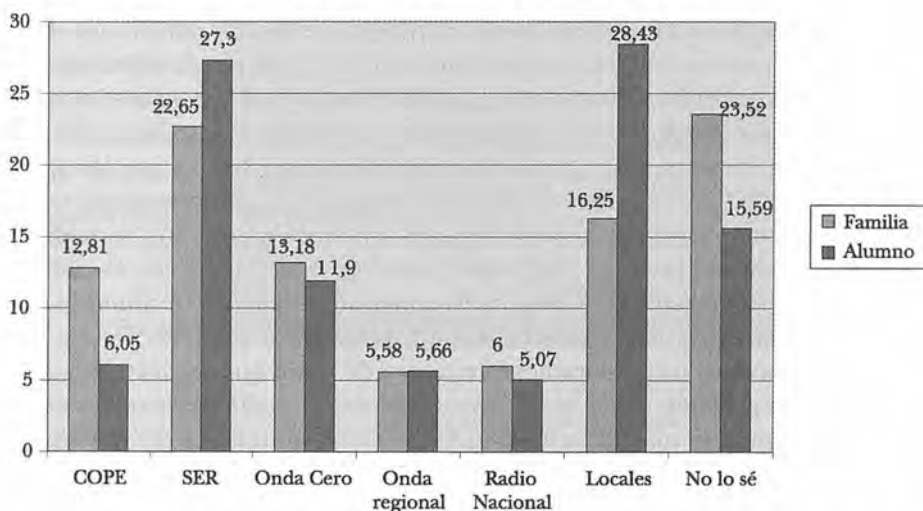


GRÁFICO 5: Emisoras de radio que se escuchan en la familia y que escucha el alumno autóctono

Internet

Con relación al **acceso a Internet** los resultados analizados parecen confirmar que el hogar se convierte en el lugar adecuado para su uso en ambas muestras, por encima de otros lugares públicos como podemos comprobar en el gráfico nº6. Pero si comparamos la disponibilidad de acceso a Internet en casa, por parte de los alumnos inmigrantes, destacamos que es menor de la

que disponen los hogares murcianos con hijos en la ESO. De este modo, si las posibilidades no son las mismas, habrá que plantearse nuevos medios para el acceso a la Red desde los centros educativos que compensen las desigualdades con las que este sector se encuentra ante un medio tan fundamental para el acceso a la comunicación, a la relación, al ocio, y a la cultura en general. Estimamos que con esta finalidad el Proyecto Plumier en nuestra región pueda servir de gran ayuda a este colectivo de inmigrantes.

El uso que hacen los alumnos inmigrantes de Internet va más relacionado con actividades de ocio y de relación que con la búsqueda de información para sus estudios. De este modo, como se puede observar en el gráfico nº 7, comprobamos que estos jóvenes inmigrantes utilizan principalmente este medio para chatear (53'2%), pero lo hacen en un porcentaje menor que el resto de los estudiantes de la muestra de la región que lo utilizan para este fin en un 78% de los casos. Además de este uso le sigue en orden de importancia el envío o recepción de e-mail que sucede en un 38'6% de los casos (30'8% se registra en la muestra de alumnos de la región), seguido de envío de mensajes a móviles que ocurre en un 38'6%, mientras en la muestra general se sitúa, de igual modo, en el 39'1%. Como podemos precisar, el segundo lugar en el uso de Internet tiene como finalidad envío o recepción de mensajes, mientras que para los alumnos murcianos esta posición la adquiere el bajarse música a través de dicho medio (44'7%). Quizá el objetivo de obtener música no tenga la misma importancia para los inmigrantes, donde lo vemos contemplado en cuarto lugar con un 34'9%, en cuanto que, y como es posible interpretar, dada su condición de inmigración con familias en otros países, Internet se convierte en un medio fundamental y más económico que el teléfono fijo para lograr la comunicación con aquellas personas que no se tienen cerca, y que sin duda, suponen para este alumno un objetivo fundamental después del "chateo".

Lugar de acceso a la red Internet : comparación entre alumnos inmigrantes y autóctonos (en porcentajes)

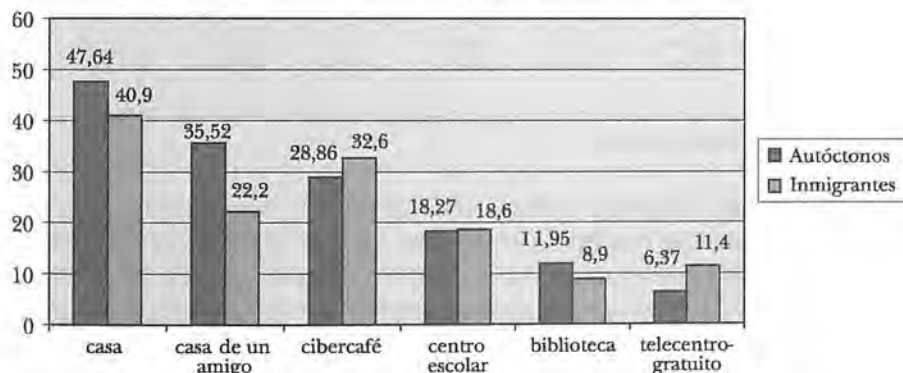


GRÁFICO 6: Lugar de acceso a la red Internet: comparación entre alumnado inmigrante y autóctono

Si continuamos analizando el uso de la Red por parte de los alumnos inmigrantes en relación con el resto de la muestra, comprobamos, como se puede precisar en el siguiente gráfico, que sigue en quinta posición el bajarse juegos, nuevos escenarios, trucos, etc. (34'9%), porcentaje menor que el obtenido para los alumnos murcianos (38%) y que además resulta con diferencias significativas ($p: 0'001$) cuando tratamos de comprobar el uso según el sexo, apreciando un predominio por parte de los chicos que no existe en el caso de las chicas. Sólo un 9'3% de este alumnado inmigrante afirma utilizar Internet para consultar periódicos electrónicos, aspecto éste donde se aprecia una diferencia significativa ($p: 0'004$) entre los sexos, puesto que hay un porcentaje de chicos que realizan esta búsqueda que no efectúan las chicas.

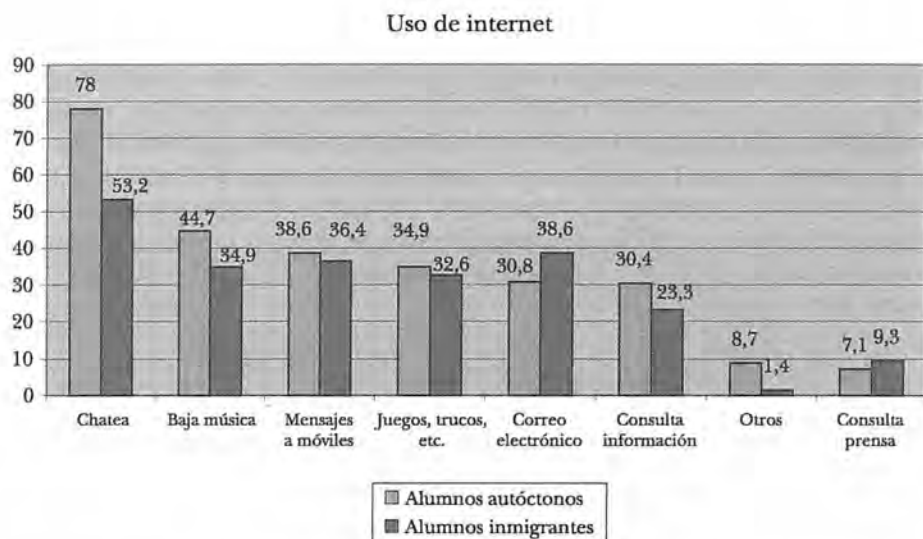


GRÁFICO 7: *Uso de Internet por parte de los alumnos murcianos y de los alumnos inmigrantes.*

La lectura y los medios impresos

Con relación a la lectura y el acceso a los medios impresos por parte del alumnado de familias inmigrantes hemos de afirmar que un aspecto de interés de la presente investigación era estudiar los hábitos de lectura de los jóvenes de la ESO en la región, en espacios y tiempos de ocio, es decir, al margen de las obligaciones escolares y comparar como conviven estos medios más tradicionales con las Nuevas Tecnologías. Se pretendía conocer el nivel de lectura de textos impresos tradicionales como prensa, revistas, literatura, o en general libros vinculados con el ocio.

Para obtener esta información se comenzó solicitando al alumno que nos diera a conocer *el número de libros* que había aproximadamente en su casa al margen de los tebeos, revistas y libros escolares. De este modo, hemos encontrado grandes diferencias al establecer una comparación, como lo venimos realizando entre las muestras (inmigrantes y autóctonos), pues en el caso de los hogares de los alumnos inmigrantes el mayor porcentaje (26'8%) se sitúa entre los que afirman que en su casa hay de 10-25 libros, seguido del 19'7% que afirman tener menos de diez y del 16'9% que de igual modo contestan tener entre 26-50 y 51-100 libros. Solamente en el apartado referido a más de 200 se sitúa el 11'3% de los hogares de alumnado inmigrante. Cuando pretendemos analizar la influencia de la cultura de origen en la cantidad y número de libros en casa, comprobamos que existen diferencias significativas ($p:0'005$) y observamos que mientras los europeos se sitúan entre los que más libros tienen en casa, los africanos son, por el contrario, los que menos disponen de los mismos.

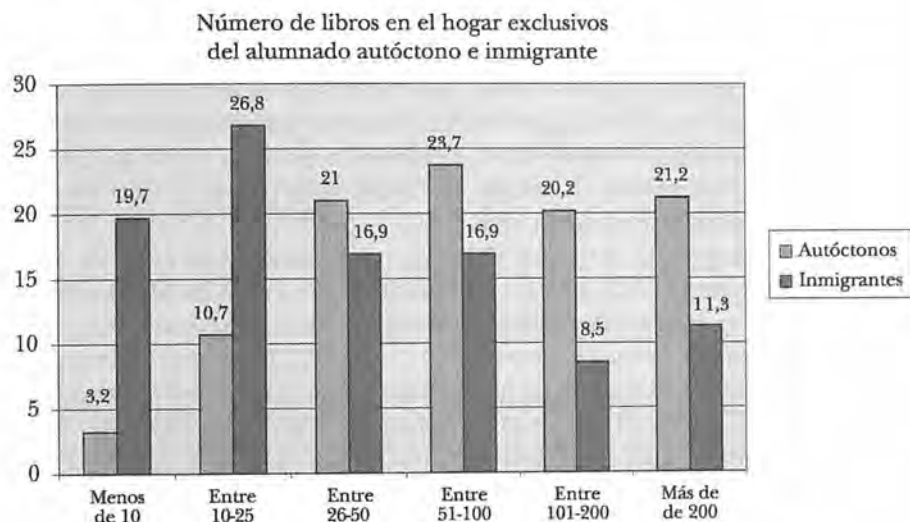


GRÁFICO 8: *Numero de libros en casa por parte del alumnado autóctono e inmigrante*

A diferencia de todo lo anterior, cuando valoramos la muestra de alumnado de la región se desprende de los resultados obtenidos que existe una mayor cantidad de libros en sus hogares, así sólo el 3'2% dice que existe menos de diez libros, y los porcentajes mayores se sitúan en torno a los que afirman tener entre 51-100 libros (23'75), más de 200 (21'2%), entre 26-50 (21%) y entre 101-200 (20'2%).

De estos libros que existen en el hogar, el porcentaje mayor con relación a la disponibilidad exclusiva del alumno inmigrante se sitúa en el 12'7% que

afirman sólo disponer de dos y, de igual modo, otro grupo que agrega disponer de 20 libros en total, seguidos del 11'1% de alumnado que bien afirma tener de 10 a 15 libros. Solamente el 1'6% del alumnado afirma disponer de 125 libros a título personal. Sin embargo, en la muestra general el alumnado llega hasta disponer de 200 libros en un 1'7% y hasta de 300 en un 0'1% de los casos de los alumnos murcianos

Además del equipamiento con relación a libros que existen en el hogar que acabamos de describir, nos resultaba de interés comprobar el uso que se hacía de estos libros, es decir, el *nivel de lectura* que tenían estos alumnos, porque una cosa es que tengas libros en casa y otra que los leas, por tanto, para analizar si los alumnos se sentían lectores, aunque fuese de un modo esporádico se le preguntó si habían leído algún libro en los dos últimos meses. Los resultados obtenidos nos confirman que más de la mitad de los alumnos (45'7%) no lo habían hecho. Este porcentaje que nos indica el bajo nivel lector de estos jóvenes inmigrantes es menor, aunque no exista una gran diferencia, respecto de la muestra de los alumnos autóctonos que se sitúa en el 47'3% y que indican conjuntamente que ambos grupos son jóvenes no lectores que están por debajo de lo contemplado para la muestra nacional en relación a los resultados del 2000 obtenidos por la Federación de Editores sobre hábitos de lectura y compra de libros, realizado sobre una muestra de españoles de más de 14 años (FGEE,2002). También este porcentaje de lectura de los alumnos murcianos en general es menor en comparación con los resultados del estudio del CIDE con jóvenes de 15-16 años, donde los lectores frecuentes u ocasionales se situaban en el 74%.

También, y junto a la lectura de libros por parte de estos alumnos de familias inmigrantes de la ESO, un dato a destacar es que entre los libros más leídos destaca *Harry Potter*. Cuando deseamos conocer el *uso que hacen de la biblioteca*, más de la mitad de los alumnos afirman ir a ella, pero preferentemente a la pública (81'8%) más que a la biblioteca del centro (25%) o a otras entidades culturales. Sólo hacen uso de la biblioteca familiar el 24'1% de los alumnos. Respecto del uso del servicio de la biblioteca que realiza en primer lugar, comprobamos que en primer orden de prioridades está el préstamo de libros como ocurre con los jóvenes autóctonos como se puede apreciar en tabla nº 1.

Uso del servicio de la biblioteca en primer lugar%	Alumnos inmigrantes	Alumnos autóctonos %
Préstamo de libros	42'1	52'8
Préstamo de discos o vídeos	16'2	22'2
Estudio o lectura en sala	21'6	8'3
Acceso a Internet	13'6	13'9
Lectura de prensa o revista	6'5	2'8

TABLA 1: *Uso del servicio de la biblioteca elegida "en primer lugar" por los alumnos inmigrantes y autóctonos*

Sin embargo, a partir de ahí, el uso del servicio cambia de una muestra respecto de la otra, pues para los inmigrantes le interesa más el préstamo de discos o vídeos y el acceso a Internet que el estudio o lectura en sala, que aparece en segundo lugar en el orden de preferencia para los alumnos murcianos como podemos comparar en la siguiente tabla. Puede resultar interesante destacar el aumento notable, por parte del alumnado inmigrante, en cuanto al préstamo de discos y vídeos, que pueda deberse quizá a su menor poder adquisitivo a la hora de comprarlos.

Si pasamos de los libros a los periódicos, al analizar los datos sobre la periodicidad de compra de los mismos como podemos comprobar en el gráfico nº 9, se comprueba que uno de cada tres alumnos inmigrantes no compra nunca el periódico (33'3%), frente al 27,1% de la muestra en general que tampoco lo compra. El porcentaje mayor para el colectivo de extranjeros, se sitúa entre los que lo compran ocasionalmente (29'2%), seguido de los que lo compran los fines de semana (22'2%) y todos los días (15'3%). Esta situación en proporción es similar, aunque ligeramente a favor de las familias de los alumnos murcianos que manifiestan que en sus casas se compra de forma ocasional el periódico en un 31,2% de los casos, que dicen hacerlo sólo los fines de semana (un 25,9%) y, lo compran todos los días un 15,6%.

Al establecer una relación entre la cultura de origen y la periodicidad en la compra del periódico en casa, observamos que hay diferencias significativas ($p: 0'001$), pues mientras los europeos y los latinoamericanos son mejores lectores, se comprueba que en los hogares norte-africanos se sitúa el porcentaje mayor de los no deciden comprarlo.

Periodicidad en la compra del periódico en casa

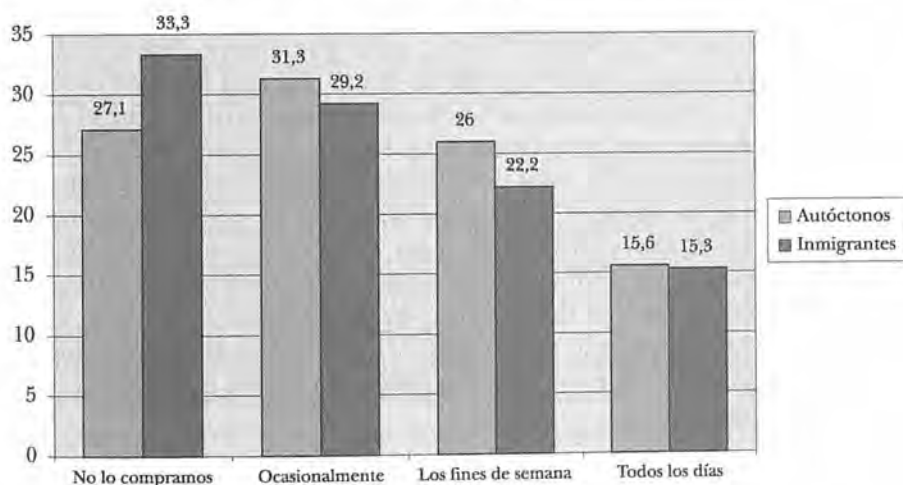


GRÁFICO 9: Periodicidad en la compra del periódico en casa

Como hemos podido comprobar en el apartado de esta investigación dedicado a la lectura, el porcentaje de los alumnos de la región que leen los diarios con determinada frecuencia (todos los días o al menos los fines de semana) es mayor que el registrado a escala nacional, pues si en los datos obtenidos en nuestro estudio el porcentaje de la muestra de los alumnos autóctonos se sitúa en el 41'5%; según el Estudios General de Medios (AIMC, 2002) sólo el 36'8% de los españoles lee el periódico según esta frecuencia. Si con estos datos, queremos comparar los obtenidos para el grupo de alumnado inmigrante, comprobamos que los resultados son similares a los descritos anteriormente con relación al estudio mencionado, pues sólo el 37% de las familias de los alumnos inmigrantes de la ESO lee el periódico con frecuencia.

Como afirma Alcover (2002) hay que hacer una gran reflexión sobre este bajo índice de lectura en los hogares, y plantea ante ello que la prensa diaria nos permite el acceso al acontecer diario e inmediato, y así pues, forma parte de nuestra educación como miembros de la sociedad nacional e internacional, cada día más interdependiente por el fenómeno de la globalización. Pero ante ello, resulta algo del todo comprobado y es que la urgencia lectora de prensa diaria surge en el ámbito familiar, y entonces adquiere enorme relevancia el tipo de diario que se consume en cada familia " *La responsabilidad de los padres al respecto es enorme, y el bajísimo consumo de prensa diaria en España es signo de un nivel cultural, político y social poco alentador. Una familia sin prensa es una familia expuesta a todo tipo de colonización social. Sin olvidar la necesidad de la alternativa lectora en este campo*" (idem: 29).

Siguiendo con los resultados del estudio, y concretamente con relación a los periódicos que se compran en casa, teniendo en cuenta la variabilidad de periódicos que el alumnado entrevistado indica y el número de veces que se citan a un determinado periódico, encontramos que el periódico que más se compra en casa es *La Verdad* (29'4%), igual que ocurre para el resto de los alumnos murcianos, donde este mismo diario regional se lee en el 37'3% de las familias. A este periódico, en los hogares extranjeros le sigue el *Marca* en un 21'6% de los casos, y en tercer lugar se sitúa *La Opinión* con el 17,6% de los casos. La elección de estos dos últimos periódicos es idéntica cuando nos referimos a los alumnos autóctonos de la región, pues comprobamos que éstos eligen el *Marca* en segundo lugar (23'3%) seguido de *La Opinión* en tercer lugar en un 15'6%. Como podemos comprobar en el cuadro siguiente, tanto las familias del colectivo de inmigrantes como en la muestra en general del alumnado de la región, eligen ambos grupos los mismos periódicos y, salvo con la excepción del *Marca*, no suelen leer demasiado la prensa nacional.

Periodicos que compran en el hogar:
población autóctona e inmigrante

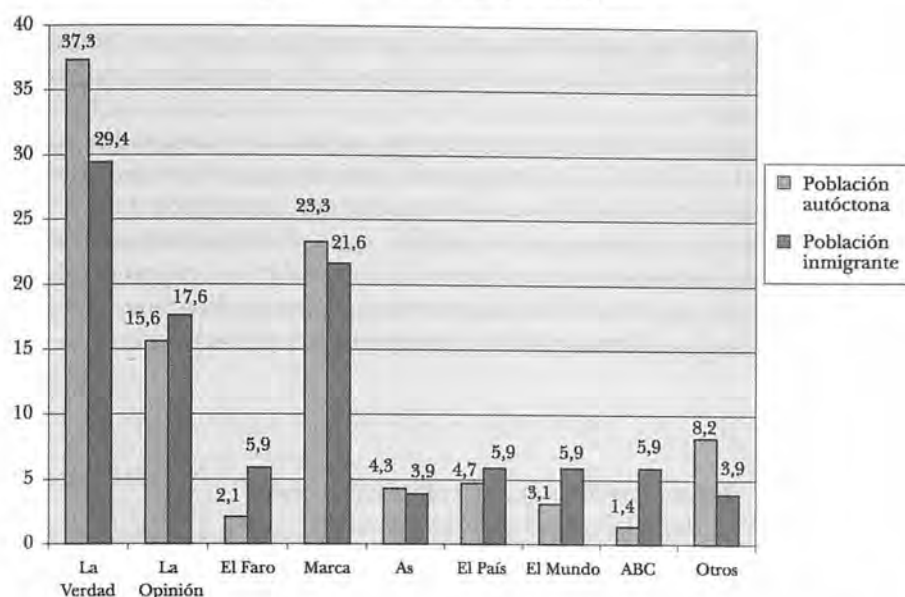


GRÁFICO 10: Periódicos que se compran en el hogar: población autóctona e inmigrante

En términos generales podemos comprobar que las familias de los alumnos inmigrantes en un gran porcentaje no son lectores habituales de prensa, sino que en su gran mayoría, se hace en momentos ocasionales y suelen decidirse por un diario regional y, en concreto, según los resultados contemplados en un porcentaje mayor por *La Verdad*. Estos datos vienen a confirmar los resultados del Estudio General de Medios (AIMC, 2002), que analiza el bajo porcentaje de lectores de prensa en relación con otros medios como la televisión, Internet y el cine.

Al pasar del periódico a otro medio impreso como es la revista, nos interesó conocer el alumnado que manifestó que en su casa se compraba alguna revista, al menos una vez al mes. De los datos obtenidos comprobamos que hay un gran porcentaje de familias que no las compran, pues sólo lo hacen un 46'6% de las mismas, que afirman comprar una revista; seguido del 35'6% que compran dos, y un 16'4% que adquieren tres.

Con relación al tipo de revista, y teniendo en cuenta la variabilidad del tipo de las mismas que el encuestado indica, así como el número de veces que citan a un determinado tipo de revista, encontramos que la que más se compra en casa del alumno inmigrante son las revistas del corazón (34'7%), seguidas de las juveniles (22'2%), de las revistas de ocio, tiempo libre, ordenadores, etc. (19'4%), y otras revistas sin concretar en el cuestionario que son leídas en un

16'7% de las familias. Cuando establecemos comparación con la muestra general, analizamos según los datos obtenidos, que las familias de los alumnos murcianos compran revistas en un porcentaje mayor (65'8%) que lo hacen las familias de los alumnos inmigrantes. Así se contempla que compran al menos una revista al mes (un 65'8%); dos revistas (un 42'6%) y adquieren tres en un 19'7% de los casos.

Si establecemos una comparación entre las revistas más compradas, como se aprecia en el gráfico nº 11, se comprueba que eligen preferentemente las mismas que hemos visto para el caso de los alumnos extranjeros. Luego una vez más los intereses y deseos de las familias tanto de alumnos inmigrantes como murcianos son idénticos en esta casuística y tienden a comprar el mismo tipo de revistas, lo cual nos denota la importancia de los medios para imponer, aunque de un modo subliminar, gustos y preferencias por encima de otras culturas y valores.

Tipos de revistas que se compran en casa
(familias inmigrantes y autóctonas)

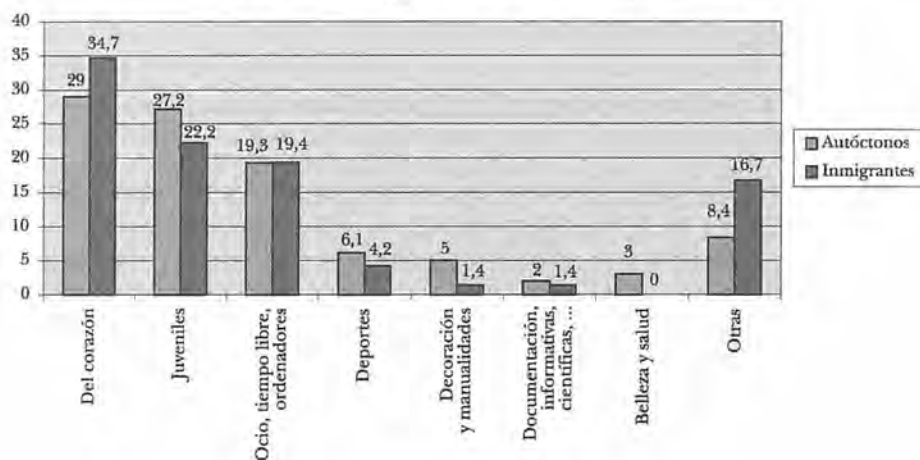


GRÁFICO 11: Tipos de revistas que se compran en casa (familias inmigrantes y autóctonas)

A modo de conclusión

De nuestra investigación se deriva que habría que aprovechar desde el punto de vista pedagógico el hecho de que existen unos determinados medios de comunicación y de información que resultan de interés para todos los alumnos independientemente de otras variables. Estos medios (Internet, Televisión, móvil...), motivan a todos los jóvenes de 14-16 años, que los desean utilizar, aprendiendo rápidamente a comunicarse con ellos. Además, en

muchos casos, resultan medios fundamentales para el acceso a la información, al conocimiento, que al mismo tiempo los mediatizan e influyen en sus preferencias y gustos. Por todo ello, habría que deducir la necesidad de potenciar en los centros educativos y en las familias una educación para el buen uso de los mismos, haciendo que el usuario sepa sacar provecho de los media, buscando fines propiamente formativos y pedagógicos, ya que ayudaría al aprendizaje en general, en la medida que son medios de por sí motivadores. Al tiempo que, además, compensaría las desigualdades familiares y sociales con las que ciertos alumnos ya acceden a los centros de Educación Secundaria por su condición de inmigrantes, por presentar discapacidades, o por pertenecer a niveles socialmente desfavorecidos. Esto, facilitaría mayor igualdad de oportunidades a todos, y, posiblemente reduciría también, parte del porcentaje de fracaso escolar que hoy día, parece resultar demasiado alarmante en esta etapa educativa.

BIBLIOGRAFÍA

- AIMC (2002^a) *Audiencia Infantil / Juvenil de medios en España 2002*. <http://www.aimc.es/aimc/html/acpr/infantil.html> (Resumen).
- AIMC. (2002b) *EGM, Resumen general octubre 2001-mayo 2002* <http://download.aimc.es/aimc/datosegn/resumegm.pdf>.
- ALCOVER, N. (2002): "Aulas sin ley/aulas con ley". *AVIVIR*, Madrid, 25-30.
- BALLESTA, J.; GÓMEZ, J.; GUARDIOLA, P.; LOZANO, J y SERRANO, F. (2003): *El consumo de medios en los jóvenes de Secundaria*. Madrid. Editorial CCS.
- CASTELLS, M. (1998): *La era de la información. Economía, sociedad y cultura*. Vol.1: *La sociedad red*. Vol. 2: *El poder de la identidad*. Vol.3. *Fin del milenio*. Madrid. Alianza.
- CARBONELL, F. (2002 a): "Educación Intercultural y calidad" En *Informe Educativo 2002. La calidad del sistema educativo*. Madrid. Santillana. 144-169.
- DELORS, J. (1996): *La educación encierra un tesoro*. Madrid. Santillana.
- FEDERACIÓN DE GREMIOS DE EDITORES DE ESPAÑA. (2002a) Barómetro de hábitos de compra y lectura de libros. Enero-Septiembre 2001. Madrid.
- FEDERACIÓN DE GREMIOS DE EDITORES DE ESPAÑA. (2002b) *Hábitos de lectura y compra de libros. 2001*. (Realizado por Precisa, S.A.) Madrid. http://www.federacioneditores.org/noticias/FG_ListaNoticias.asp
- IMBERNÓN, F. (1999): "Amplitud y profundidad de la mirada. La educación ayer, hoy y mañana". En IMBERNÓN, F. (coord.): *La educación en el siglo XXI. Los retos del futuro inmediato*. Barcelona. Graó.
- MAGISTERIO ESPAÑOL (2000): Miércoles 5 de Abril. Tomado de Europa Press, 3 de Abril de 2000.
- MARTÍNEZ, V. (2002): "CSIF exige aulas de acogida para atender la avalancha de escolares inmigrantes" *La Opinión*. Murcia, p. 6.

Biblioteca pública: bitácora de vida

CONSUELO MARÍN

Resumen: Se relata el día a día de una biblioteca pública en una zona de riesgo e inseguridad para las personas. La biblioteca Comfenalco Centro Occidental de Medellín tiene que desarrollar su labor en condiciones muchas veces de guerra abierta entre las facciones armadas que combaten en distintos barrios y áreas metropolitanas de la ciudad de Medellín.

La autora explica que la biblioteca pública tiene que asumir funciones de asistencia social, ayuda a heridos, asesoramiento psicológico, etc., incluso el recrudecimiento de los enfrentamientos armados impiden a la biblioteca realizar su trabajo en condiciones de seguridad. Aún así, se ha decidido durante todo este tiempo mantener abierta la biblioteca, siempre que las circunstancias lo posibilitaban.

Se describen los principales programas de actuación llevados a cabo por la biblioteca, algunos de ellos no vigentes actualmente, aunque otros totalmente asentados, entre los que destaca el Servicio de Información Local que permite mantener lazos de unión con la ciudadanía, con sus intereses y preocupaciones.

Palabras clave: Biblioteca Pública, Inclusión Social, Medellín, Zona de conflicto armado

Cuando se habla de la comuna 13 de Medellín, es difícil que las personas de otros sectores de la ciudad o de otras ciudades y países, se puedan imaginar algo más que las imágenes con que la televisión apoyó su “última hora” del 21 de mayo y del 15 de octubre del 2002. Imágenes de guerra desde los pocos puntos a los que, por entonces, los periodistas podían llegar detrás de la fuerza pública: la unidad de salud y en el fondo la urbanización San Michel; las partidas de la carretera al mar que llevan a La loma y al Veinte de Julio; o la panorámica desde Santa Mónica, que muestra un barrio de caserío de ladera como cualquier otro de los barrios pobres del mundo: una superposición de ladrillos y techos con escasos árboles aireándoles, pequeños tramos de las eternas y laberínticas escalas con que el trabajo comunitario superó los caminos fangosos.

Las imágenes generales del barrio, o algunas de poco detalle, en las que siempre hay un hombre armado, sobre todo de la fuerza pública, fueron impor-

tantes para contextualizar la noticia y ...¿luego de ella?. Luego, un recuerdo borroso y mucha prevención sobre “esa zona de Medellín tan peligrosa”, como nos dicen algunos amigos y amigas, cuando se extrañan que hayamos trabajado y sigamos trabajando allí.

Los que habitan el barrio, los que trabajamos en él, los que lo sentimos propio, sabemos que hay más que esas imágenes; eventos muy diferentes de los que siempre llamaron la atención a los medios de comunicación y que nos pusieron un inevitable estigma, verdades a medias y demostraciones de fuerza de unos pocos, legales o ilegales, lanzadas por el mundo y que nos afectaron, pero no nos inmovilizaron.

Medellín se tiende dentro de la hondonada que forma la comuna 13 rodeando la ciudad en la parte centro occidental. Si se mira desde alguno de los barrios altos se asemeja al arco que hacen el dedo índice y pulgar en el borde interno de la mano, incluidos sus declives.

Sobre ese territorio se asientan 22 barrios con una población aproximada de 115.000 habitantes. De ellos, 7 barrios: El Salado, Nuevos Conquistadores, 20 de Julio, Independencia 1, 2, y 3, Eduardo Santos y Antonio Nariño, con aproximadamente 35.000 habitantes, conforman la zona de influencia de la biblioteca COMFENALCO Centro Occidental.

El sur occidente de la comuna lo forman los barrios que comunican más directamente con la parte rural, los barrios con menos vías vehiculares y, por tanto, con menos posibilidad de acceso de la fuerza pública. A estos barrios se puede llegar en carro recorriéndolos por el centro o por la periferia. Para pasar en carro de un barrio a otro es necesario salir, pues no hay interconexiones entre ellos. Se puede hacer el trayecto a pie, aventurándose por el laberinto de escalas sólo para peatones, y recomendable únicamente para quienes conozcan el camino. Esto ayuda a entender por qué quedamos inmersos en buena parte de los enfrentamientos armados.

La biblioteca está a la entrada de los barrios El Salado y Nuevos Conquistadores, en la parte plana, sobre la única vía interna de acceso, rodeada por los barrios más altos, desde donde se divisa buena parte de la zona y la entrada y salida de personas y vehículos. Ello nos da la idea de la importancia estratégica del sector para los grupos armados ilegales que lo dominaron por años y de la vulnerable situación de la biblioteca, que al estar situada en la parte baja, es algo así como la puerta de la casa desde donde estos grupos intentaban detener el avance de la oposición y desde donde ejercían un mayor control sobre las personas que ingresaban, tanto de día como de noche, en los meses en los que se recrudeció el conflicto armado. Hasta allí permitían el acceso a los vehículos a partir de las siete de la noche.

SE FORMA EL BARRIO: TENACIDAD DE SAL

De sitio de libertos a barrio de tradición alfarera se formó El Salado, antiguo paraje escondido entre las cuencas de aguas saladas de la quebrada La

Hueso y El Salado, de cuyas características benéficas tomó su nombre. Sus primeros pobladores fueron esclavos que durante el siglo XVIII, bien fugitivos o libertos, encontraron en la espesura de la vegetación y en la salubridad de sus aguas un refugio a la presencia del hombre blanco.

Debido a la vertiginosa colonización del Valle del Aburrá durante las primeras décadas del siglo XIX y a la cercanía de un nuevo camino entre Santa Fe de Antioquia y Medellín que cruzaba la fracción de La América y los sitios de San Javier, La Loma y San Cristóbal, la riqueza de estos terrenos de tenencia ancestral, pero baldíos e "incultos" para los propietarios de los hatos ganaderos, comenzó a ser expropiada para fines productivos. Las pocas familias de mulatos y blancos pobres que poseían rosas de maíz, plátano o cultivos de pan coger, terminaron como terrajeros o dependientes de las nacientes haciendas, que con los nombres de "El Paraíso", o "El Salado de Correa" se repartieron los terrenos del actual sector de El Veinte de Julio, Las Independencias, Nuevos Conquistadores y El Salado.

El poblamiento de los barrios posteriores al asentamiento veredal de El Salado se materializó gradualmente entre las décadas de los años 20 y 70 del siglo XX, bajo varios intereses que incluyeron el desarrollo de proyectos urbanísticos oficiales y privados, hasta formas de apropiación espontánea de terrenos, empujada por la migración urbana y rural.

Entre los primeros barrios constituidos, 20 de Julio y El Salado, gestionaron los recursos para la instalación de energía y acueducto. Hacia finales de los años 50, con la creación de las Juntas de Acción Comunal, lograron conseguir los recursos para la canalización de las quebradas y construir el alcantarillado. A finales de la década de los años 70, el desarrollo urbano de Medellín y la presión de los migrantes expulsados por la violencia, concretaron en la zona un proceso de urbanización masiva que ocupó las laderas de El Salado y consolidó los nuevos barrios de las Independencias 1,2,3, y Nuevos Conquistadores, parte alta y parte baja¹.

Más allá de la sombra de persecución y asedio que no les han dejado reposar con la memoria de los antepasados, los habitantes de este sector de la comuna 13 materializaron la paradoja de un grupo humano que ha tenido que pedirlo todo, exigirlo, las más de las veces, y para ello tuvieron que unir esfuerzos y hacer lazos de trabajo comunitario que les ha favorecido en el devenir de la guerra.

Sin embargo, las dificultades de fondo como las carencias económicas, siguen siendo preocupantes, "el 80 por ciento de los habitantes de El Salado, Nuevos Conquistadores, Independencias 1, 2, y 3, se desempeña en la economía informal, el desempleo llega al 60 por ciento, y la mayoría de las familias tiene que vivir con menos de un salario mínimo al mes"².

¹ Exposición: Huellas de barro. Alfareros de la comuna 13. Biblioteca COMFENALCO Centro Occidental. Medellín, Septiembre de 2003.

² Periódico El tiempo. Medellín, Septiembre de 2002.

LA VIDA NO SE DETIENE A PESAR DE LA TORMENTA

Quizás la vida se hace creativa, quizás recursiva; en todo caso la vida se adapta. Eso lo ha demostrado el ser humano con su admirable capacidad de ajustarse a las situaciones más desfavorables, sin desconocer que ello le ha implicado duelos, pérdidas, grandes esfuerzos para, finalmente, sobrevivir y sostenerse.

Una hermosa recreación de ello la hace Ray Bradbury en su cuento *Hielo y fuego*³, en el que un grupo de humanos se adapta a la vida en otro planeta donde quedaron atrapados, después de sufrir un accidente en el que se averió la nave en que viajaban. El planeta tenía climas extremos, intensos fríos donde todo se congelaba y fuertes calores donde todo se fundía, incluso las piedras. Y sin embargo, esos humanos hallaron la manera de sobrevivir.

Lo cito aquí porque en muchas ocasiones, en medio de la zozobra de la comuna 13, se veía la vida como fluyendo de esos intersticios en los extremos efectos climáticos de la obra de Bradbury. Así también, la vida en el barrio El Salado; la que en medio de los enfrentamientos parecía suspenderse (no había transporte, pocos transeúntes en la calle y el tiempo, día o noche, acogiendo el eco de las agresiones) y que, cuando se dejaba de escuchar el traqueteo de las armas, volvía a la cotidianidad en un vértigo de movimientos que traía el tiempo necesario para ir a la tienda, entrar y salir del barrio, traer o llevar los hijos a la escuela, bajar a la biblioteca o salir de ella, hacer lo que se pudiera de las tareas pendientes para volver luego a encerrarse en las casas, tiempo de aprovechamientos.

Las guerras internas se suceden poco a poco, a diferencia de las guerras de ocupación que se desatan con toda su crueldad en unos cuantos meses, como lo hemos visto recientemente; las guerras internas se van mezclando con la vida diaria de tal manera que parece que quienes las padecen conviven con ellas. Sin embargo, más que eso es que la vida tiene que seguir, que los habitantes de las zonas en conflicto armado tratan de no perderlo todo y por ello reacomodan, hasta donde pueden, sus rutinas a las situaciones de guerra.

Entre esas situaciones señalaré algunas para que, en un ejercicio de la ética propuesta por Emanuel Kant, el de “ponernos en el lugar del otro”, podamos entonces “imaginarnos en el lugar de los habitantes de la comuna 13”. Un ejercicio que nos posibilitará ir mas allá de las imágenes divulgadas por los medios de comunicación para descubrir sentimientos solidarios más que los posibles sentimientos de compasión que ellas generan.

Todas estas situaciones se vivieron durante varios años, pero algunas sólo se conocieron por fuera del sector a partir del año 2000, cuando los grupos paramilitares empezaron a disputarle este territorio a los grupos subversivos y los medios de comunicación llegaron a cubrir las noticias de guerra:

³ Bradbury, Ray. *Hielo y fuego*. Lumen. España 1986.

- Saqueo y ocupación de viviendas, que al dejarlas abandonadas y no poderlas arrendar, los grupos subversivos o paramilitares destruían para evitar que fueran tomadas como refugio por el bando opuesto.
- Desplazamiento de familias completas, cuando se arriesgaban a dejarlo todo, en muchas ocasiones custodiados por la fuerza pública o por la Defensoría del Pueblo. Estas familias se debatían entre dos fuerzas: la de los grupos subversivos que no les permitían salir de la zona y la de los grupos paramilitares que los obligaban a salir de los territorios ocupados. Otras familias prefirieron dejar a uno de sus integrantes cuidando los hogares y enviaban fuera del barrio, preferiblemente, a los hombres jóvenes y adultos ya que sobre éstos había exhortaciones para vincularse a los grupos armados, amenazas de reclutamiento o presiones para abandonar la zona en caso de negarse. Las salidas las hacían de a uno, llevando unas pocas pertenencias para no despertar sospechas. Los trabajadores y estudiantes nocturnos debieron buscar donde dormir durante el recrudecimiento del conflicto armado por el peligro que representaba llegar al barrio a altas horas de la noche. También algunas familias, novias y amigos de soldados y guardas bachilleres tuvieron que dejar el barrio porque los grupos subversivos los asediaban con amenazas y preguntas sobre sus seres queridos, pues los habían declarado “objetivos militares”; y cuando los soldados llegaban de licencia tenían que buscar albergue con familiares que vivieran en otros lugares. Por el bien de unos otros, y sin importar el lugar donde se dieran, estas visitas se convirtieron en un secreto familiar.

Pocos casos se reportaron a las autoridades por lo que sólo se tiene el dato de 180 desplazamientos intra urbanos de enero a agosto del 2002. Al respecto cabe decir que las familias desplazadas por la incursión paramilitar en julio de 2002 tuvieron que interponer acción de tutela para que se les reconociera su condición de desplazados por el conflicto armado y poder recibir las ayudas estipuladas en la ley 387 de 1997.

- En cuanto a la educación hubo una deserción del 30 por ciento durante el año 2002. Las rutinas escolares se hicieron irregulares, teniendo que recurrir a jornadas de emergencia en las que se trataba de enviar a los estudiantes a tempranas horas para sus hogares. Para compensar el incumplimiento en los planes académicos, los docentes diseñaron actividades en módulos que los estudiantes podían trabajar en las casas; en algunos centros educativos (hogares comunitarios, jardines infantiles) ponían los equipos de sonido a todo volumen con canciones infantiles para evitar que los niños y niñas oyeran las balaceras, esta actitud también la retomaron algunas madres en sus casas. Un centro infantil, ubicado en unos de los primeros barrios invadidos por los paramilitares, rodeó con costales con arena la entrada al preescolar, como en los sitios

militares, porque allí siempre impactaban las balas. Todas las instituciones educativas tuvieron que recurrir a una red de comunicación constituida por los padres de familia vecinos a los establecimientos, para que les informaran si era posible dictar las clases. En caso negativo, los docentes, que aprendieron a tener a la mano la lista de los alumnos, llamaban a los hogares para que los padres no llevaran a los niños, o cuando los enfrentamientos se daban durante la jornada de la mañana, avisaban para cancelar la jornada de la tarde.

Se incrementó el dinero invertido en transporte escolar ya que se hizo bastante peligroso seguir llevando a los hijos a pie a las escuelas, así que, poderlos enviar en carro aunque las distancias fueran cortas, garantizaba al menos que la salida o llegada al barrio se hiciera en menos tiempo. Los docentes se esforzaron en ofrecer actividades lúdicas que distrajeran a los alumnos porque en ocasiones tenían que permanecer en las escuelas y colegios durante los enfrentamientos que ocurrían a cualquier hora. Así muchas de sus actividades se realizaron bajo los pupitres o apiñados todos en las aulas más seguras.

- La enfermedad del insomnio llegó al barrio, pero a diferencia de Macondo, en la comuna 13 los habitantes tenían el cuerpo en condiciones para el reposo, no obstante, el miedo espantaba al sueño con el sonido de las balas, las explosiones, los gritos de personas atacadas y los insultos entre los combatientes. Sin dormir, a veces durante varias noches, debían ir al trabajo, al rebusque y al estudio. Por ello sucedieron casos como el de una señora empleada del servicio doméstico que se durmió cuando planchaba ropa y se quemó el brazo.
- *La casa fue tomada*, como en el cuento de Julio Cortázar, por los fantasmas, en este caso, de la muerte. Las habitaciones más próximas a la calle fueron abandonadas. Las casas eran inspeccionadas con frialdad por sus habitantes para determinar qué lugares en ellas podían ser refugio y cumplían con unas condiciones básicas de seguridad habidas de la intuición o del sentido de conservación. En el sitio elegido, generalmente en la parte trasera, protegido por una terraza o por paredes de ladrillos, se organizaba un pequeño bunker con colchones, paredes reforzadas con muebles o cobijas. A veces la realidad se diluía en una ficción que reclamaba un asomo de esperanza, por ello algunas personas llegaron a creer que con toallas mojadas se retenía el certero romper de las balas.

Se perdió toda intimidad, aunque en las condiciones de pobreza del barrio, esta situación ha sido constante.

- Las amenazas de los grupos paramilitares de ingresar al barrio se daban casi siempre en días festivos y fines de semana. Anunciaron así los *sábados negros* o *el diciembre negro*. Entonces, esas fechas donde debía haber

baile fueron de calles fantasmales. Las amenazas caían sobre todo lo que fuera divertido o importante para la comunidad: envenenar el agua, quitar la luz (lo que producía especial temor, porque *estar en medio de las balaceras, sin luz, es más terrorífico que cuando se puede ver luz en la calle al menos*, decían algunos habitantes). En varios sectores de la parte alta los grupos ilegales tenían prohibido que la gente encendiera la televisión o la luz después de las siete de la noche. En diciembre del año 2001 los grupos subversivos prohibieron que la comunidad adornara las calles porque, argumentaban, era celebrarle al estado; esto fue parte del diciembre negro.

- Los grupos subversivos hacían de conciliadores en los conflictos de vecindario. Aunque no los llamaran, al enterarse de algún problema buscaban a las personas y les ofrecían los servicios o intervenían sin autorización. Esto se veía especialmente con los niños que cometían pequeños delitos o se peleaban, los obligaban a participar en brigadas de limpieza de quebradas y calles. Con medidas más fuertes proscribieron a la delincuencia común y a los drogadictos.
- Varios productos escasearon en el barrio porque a los tenderos les era difícil llevarlos desde los centros de acopio, por lo que además, aumentaban los costos al tener ellos que asumir los gastos del transporte. Los abastecedores debían pagar “la vacuna” para poder ingresar a surtir las tiendas, por ello muchos prefirieron no volver. Incluso las amas de casa que vendían productos cosméticos perdieron los escasos ingresos que esto les generaba porque la casa proveedora se negó a pagar la vacuna y los grupos subversivos prohibieron este comercio.
- Las costumbres en el uso del vestuario también se vieron afectadas, bien por amenazas, como sucedió con las chicas a las que los grupos paramilitares prohibieron el uso de pantalones descaderados y blusas ombligueras; o a los jóvenes seguidores de la música rock a quienes los grupos subversivos reconvenían, además del vestuario, por el cabello largo o el modo de llevarlo. Por esas normas de seguridad que da el sentido común, las personas evitaban usar chaquetas anchas, riñoneras o ropas oscuras por temor a ser confundidos con los combatientes y ser blanco de las balas, como en ocasiones sucedió.
- Los grupos juveniles y organizaciones comunitarias tuvieron que dejar buena parte de sus actividades porque se negaron a favorecer con ellas los intereses de los grupos subversivos. Esa negativa implicó para varios líderes comunitarios la obligación de abandonar el barrio.
- Durante el recrudecimiento del conflicto armado los grupos subversivos no permitían que las personas sacaran los cadáveres hasta donde los pudiera recoger la policía o hasta la unidad de salud. Pasados hasta dos días obligaban a los pocos taxis que se aventuraban a ingresar a llevarlos,

e incluso a jóvenes o niños. Sumado a esto “las vacunas” y los enfrentamientos, los taxistas se negaban a ir al sector.

- Toda la comunidad sufrió de una manera u otra, como una enfermedad contagiosa, la estigmatización que ocasionó el conflicto armado. Para la fuerza pública, en los retenes de las afueras del barrio o en las redadas, todos los que vivieran o transitaran por la comuna 13 eran subversivos, llegando a expresarlo ante los medios de comunicación, lo que hizo que en la ciudad se extendiera esta opinión. Por ello los habitantes del barrio tuvieron que mentir para postularse a cualquier clase de trabajo o para solicitar cupos en colegios y universidades. Algunos, incluso, pidieron en préstamo cuentas de servicios de otros barrios, pues sabían que exigir otro tipo de actitud era ir contra la corriente y de todas maneras salían perdiendo.
- Cuando se sucedían enfrentamientos muy fuertes la gente tenía la esperanza de que los combatientes hubiesen quedado tan cansados, que dejaran dormir, en la noche después del combate; o que en el día, después de enfrentamientos nocturnos, les dejaran tiempo y espacios para recuperar un poco de la cotidianidad. Las expresiones al respecto eran: *anoche se dieron duro, por eso hoy hemos podido salir*; o en la tarde, *siquiera se han dado duro hoy, a ver si dejan dormir esta noche*.
- Los habitantes de todas las edades desarrollaron variadas enfermedades relacionadas con el sistema nervioso que se empeoraron durante el recrudecimiento del conflicto: presión arterial, alergias, pérdida del control de esfínteres, manchas en diferentes partes del cuerpo, dolor de cabeza, propensión al contagio de virus climáticos, depresión, estrés, bruxismo, insomnio asociado a miedos o intolerancia a la oscuridad, soledad o ruidos fuertes (sobre todo los menores de edad).
- La comuna 13 recibió el sobrenombre de “El Caguán”, y a la zona de El barrio Belencito se le llamó “Vietnamcito”.
- La Unidad Intermedia de salud pasó de prestar servicios básicos a ser Hospital de guerra⁴, en un año aumentó en 40 por ciento la recepción de pacientes por trauma violento.

Los hombres, mujeres, niños, niñas, ancianos, ancianas, jóvenes, pobres y de clase media, todos y cada uno de ellos exponiendo su vida y el máximo de su capacidad de aguante, la población inmersa en este conflicto, que padecía y sorteaba estas situaciones, era y son los usuarios de la biblioteca Centro Occidental.

⁴ Periódico El tiempo. Medellín, septiembre de 2002.

LA BIBLIOTECA UN LOGRÓ, UN REFUGIO

La biblioteca Centro Occidental se inauguró el 21 de diciembre de 1995, creada dentro del plan para el fortalecimiento de bibliotecas públicas de la Consejería Presidencial y la Alcaldía de Medellín, al que convocaron a participar a algunas instituciones de la ciudad entre ellas Las Cajas de Compensación Familiar. Este plan hizo parte de las propuestas de intervención en los barrios afectados por la violencia del narcotráfico, además de el de mejoramiento de la vivienda, desarrollado por el PRIMED (Programa de mejoramiento de vivienda para Medellín).

La comuna 13, sector de las Independencias, El Salado y Nuevos Conquistadores fue beneficiada con la construcción de la biblioteca y el colegio, a la par que el PRIMED destinó los recursos para el mejoramiento de viviendas por auto construcción, las que eran en su mayoría de cartones y tablas. Cuando la biblioteca inició, aún se tenían casos de pérdidas de viviendas en los tiempos de lluvias por deslizamientos y caídas de los ranchos. Ahora la mayoría de las viviendas son de ladrillos y algunas con terraza; este proceso de auto construcción lo lideraron las mujeres, un buen número de ellas madres cabeza de familia que aprendieron a preparar mezcla de cemento, pegar adobes, nivelar pisos, etc.

Estos planes de intervención fueron apoyados y concertados con las organizaciones comunitarias quienes trabajaron e incidieron en la toma de decisiones y en la destinación de recursos. Fue así como se concertó que por lo menos la mitad del personal de la biblioteca debía habitar en el barrio. Aunque el barrio tenía pocos o ningún estudiante universitario, y no conocían el trabajo bibliotecario, se vincularon un auxiliar de biblioteca y dos personas como vigilantes, con las que se inició un proceso de capacitación para que se desempeñaran luego como auxiliares. Uno de ellos aún continúa en la biblioteca y se ha especializado en el trabajo comunitario siendo el encargado del Servicio de Información Local. La vinculación de estas personas fue y es un acierto en cuanto al sentido de pertenencia con que desarrollan su trabajo.

La comunidad reconoce que La Caja haya respetado el compromiso inicial y ve en la biblioteca una posibilidad laboral para el futuro. La bibliotecología como estudio profesional está hoy en el imaginario de los niños y jóvenes que en otros tiempos carecían de expectativas de ingreso a la universidad.

El edificio de la biblioteca se terminó antes que las instalaciones para el colegio. COMFENALCO lo recibió en comodato por el municipio de Medellín, completó la dotación de inmuebles, equipos, libros y contrató al personal. Se empezó el servicio con 5 funcionarios, 3 auxiliares pertenecientes a la comunidad, 1 promotora de lectura y 1 coordinador.

La biblioteca funciona en un edificio de dos plantas, con ventanales que dan a la calle, la cancha y el Liceo; un gran tragaluz en medio que ha estado decorado con cometas y un inmenso dragón de espuma, diseñado por un vecino, que fue la atracción sobre todo de los más pequeños.

La decoración y el amoblamiento hacen de la biblioteca un espacio atractivo, que en los primeros días intimidaba a la comunidad para ingresar a ella. Se tuvo que empezar por explicar a los usuarios lo que significaba un espacio público y sus derechos en él. De aquel tiempo se tiene la anécdota de una señora que se empeñaba en matricular a su hija en la biblioteca porque ella quería estudiar en ese sitio tan bonito; al explicarle en qué consistían los servicios que prestaba la biblioteca y ofrecerle que se inscribiera como usuaria, la señora insistió en que lo que quería era que se le matriculara a la niña; entendimos entonces, que para ella el proceso de matrícula que se hacía en las escuelas era lo más significativo en cuanto a hacer parte de una institución.

En el primer semestre del año 1996 se hizo el diagnóstico de los espacios físicos y humanos de la comunidad en los que la biblioteca podía promover la lectura, inscribir usuarios, dar a conocer programas y servicios bibliotecarios, y donde se podía intervenir para la construcción del sentido de pertenencia, que fue significativo al afrontar las vicisitudes del conflicto social, que ya se sentía. Buena parte de la confianza para intervenir en la zona provenía del apoyo de los líderes comunitarios, que habían gestionado la creación de la biblioteca y que en principio serían los que podrían mediar ante los grupos armados para que respetaran el trabajo bibliotecario y la autonomía del equipo para desarrollarlo. Otro garante de respeto ante los grupos armados ilegales, era la prestación de servicios con calidad humana y profesional, donde se atendía a los usuarios reconociéndolos como ciudadanos con derechos y deberes, comprometidos con la práctica del Manifiesto de la UNESCO para bibliotecas públicas y la Declaración de Caracas.

A partir del año 1997 se empezaron a implementar los programas propuestos para atraer lectores, formar usuarios, informar a la comunidad: al calor de la palabra, el refugio de los cuentos, lecturas en la cárcel, poemas para leer y oír, lecturas de barrio, entre otros.

Algunos de ellos, en el año 2003 ya no se realizan, otros fueron refugios en tiempos de guerra, en todo caso han sido programas bibliotecarios pensados y desarrollados para favorecer a los usuarios, lo que se evidencia en la acogida que han tenido por parte de la comunidad.

COMO LA NATURALEZA ANTE LA TORMENTA: RECOGERSE Y ESPERAR

El recrudecimiento del conflicto armado en la comuna 13 de Medellín se sintió con mayor fuerza desde finales del año 2000 hasta finales del 2002. Expresarlo en pasado no quiere decir que ya no se vivan situaciones conflictivas, y menos de conflicto armado; ahora la guerra urbana en la comuna 13 tiene otras condiciones, desarrolla otra etapa sin ruido de balas... Nadie puede afirmar que un largo combate, como fue la operación Orión, garantiza la recuperación de la Paz para una comunidad que igual sigue sin empleo, sin acceso a la salud, con índices notables de desnutrición infantil, violencia intrafamiliar y altos costos de servicios públicos, entre otros.

En ese periodo de constantes combates, tanto de día como de noche, la biblioteca tuvo que replantear la realización de varios de sus programas, sobre todo aquellos que se desarrollaban en espacios abiertos y en horarios nocturnos, por el peligro que representaba para usuarios y empleados.

En los grupos de trabajo se analizaba la evolución de los acontecimientos y se tomaban decisiones, y a partir de la intuición y del sentido de conservación se determinaban las normas de seguridad personales y para los usuarios. Fue así como se identificaron los sitios con mayor protección en el edificio, como el primer piso debajo de las escalas para cuando se oyeran explosiones o los enfrentamientos se sucedieran muy cerca. También se debía atender que los usuarios estuvieran alejados de las ventanas, preferiblemente a cubierto junto a alguna de las columnas. Si el enfrentamiento se sucedía lejano, la biblioteca permanecía abierta y había flujo regular de usuarios; pero cuando se desataba cerca, mientras el auxiliar del segundo piso controlaba que los usuarios no corrieran hacia las ventanas, otro de los empleados debía cerrar la puerta, dando tiempo a que las personas que jugaban en la cancha llegaran a refugiarse, entonces se cerraba la puerta, previniendo con ello que alguno de los combatientes buscara refugio y pusiera con ello en riesgo a las personas que permanecían en la biblioteca.

Siempre se disponía el teléfono para que los usuarios pudieran llamar a sus casas mientras los empleados se esforzaban en atender sobre todo a los niños, niñas, y a las personas con mayor nerviosismo. Las conversaciones y las bromas ayudaron a exorcizar el miedo.

Algunos usuarios empezaban a abandonar la biblioteca cuando los disparos se hacían más espaciados o más lejanos, pero a los menores de edad sólo se les dejaba ir cuando alguien de la familia lo autorizaba por teléfono. Si los enfrentamientos se sucedían en la tarde y eran muy fuertes, la biblioteca se cerraba definitivamente hasta el día siguiente.

Desde que las directivas de La Caja conocieron el recrudecimiento del conflicto armado en la zona, dieron al equipo de trabajo la autonomía para decidir los horarios de atención al público de acuerdo con el ritmo de los acontecimientos, incluso sugirieron la posibilidad de suspender temporalmente el servicio de biblioteca. Esto último se discutió con mayor énfasis luego de la operación Mariscal, en mayo 21 de 2002, en la que murieron 9 personas de la población civil, entre ellos 2 menores de edad usuarios de la biblioteca. Y aunque el equipo de trabajo entendía la preocupación de las directivas, se decidió continuar prestando el servicio, sobre todo porque, tras cinco años de trabajo con la comunidad para atraerlos como lectores y como apoyo humano de acción y presencia, había un compromiso, que nunca se pensó en eludir, para esos difíciles momentos en los que además, sentían la ausencia de otras instituciones que habían sido significativas para ellos. Bien por amenazas de los grupos armados, o por proteger a sus funcionarios, las instituciones que apoyaban el trabajo comunitario en la zona, la dejaron; así fue como en el año

2002, sólo los establecimientos educativos y la biblioteca de COMFENALCO seguían teniendo sus servicios y lugar de trabajo en la comuna 13.

Después de la crudeza de la operación Mariscal en mayo, La Caja implementó actividades de acompañamiento a los empleados: capacitación en Derecho Internacional Humanitario (DIH), asesoría psicológica individual y grupal, tanto para el equipo de trabajo de la biblioteca como para otros empleados y proveedores de la empresa que tenían familia o habitaban en la zona. Al personal de la biblioteca se le dotó además de chalecos de identificación, que inicialmente fueron de color azul oscuro y se cambiaron luego por otros de colores claros cuando los usuarios dijeron que se parecían a los del CTI, uno de los organismos de seguridad del estado que estaba vinculado a los operativos constantes de arrestos en la zona.

En estas difíciles condiciones la biblioteca estuvo aislada para los usuarios de otros barrios y para los servicios internos de la empresa; por ejemplo el servicio de seguridad interna se recibía por teléfono, el soporte técnico para los equipos de computadores no volvió, los proveedores de correo interno hacían cuanto podían para evitar ir al barrio y cuando tenían que ir llamaban unos minutos antes de salir para asegurarse que todo estaba bien. Los periódicos dejaron de enviar a los repartidores al barrio por lo que hubo que buscar un lugar más central en donde los pudieran dejar, allí se recogen aún.

En el grupo de empleados aumentó el consumo de medicinas para el dolor de cabeza, y de bebidas aromáticas para los nervios, las que también se ofrecían a los usuarios.

En este panorama de guerra hubo que recogerse y esperar a que la tormenta pasara o menguara, esperar haciendo lo posible y sobre todo tratando de permanecer para no dejar sola a una comunidad que había recibido y acogido a la biblioteca con toda la disposición.

LOS PROGRAMAS QUE SE SUSPENDIERON

El primer programa que se cerró, aunque ya venía teniendo dificultades presupuestales para su realización, fue AL CALOR DE LA PALABRA, una actividad cultural que se inició en el año 1997, como un espacio de conocimiento de muestras culturales de la ciudad, que pretendió, además, vincular las manifestaciones artísticas propias de la comunidad. Se llevaban grupos culturales, música, danza, teatro, poesía, mimos, cuenteros; y se ofrecía el tradicional canelazo, bebida caliente que se preparaba en la fogata, símbolo del encuentro.

La cita era en la parte externa de la biblioteca, el último sábado de cada mes a las siete de la noche para poder convocar a los adultos trabajadores y se extendía hasta las ocho y treinta aproximadamente. La fogata, el canelazo y el encuentro con los vecinos, amigos, novios, y el disfrute de una actividad

cultural gratuita, organizada y constante, hizo que la comunidad la acogiera y se vinculara por medio de ella a la biblioteca.

El horario en que se realizaba y el número de personas que convocaba hizo que el equipo de trabajo considerase prudente suspenderla, por los riesgos que correrían todas las personas en caso de enfrentamientos.

Se pensó también en continuar la actividad dentro de la biblioteca, pero ello no menguaba la constante zozobra, sumándose la dificultad cada vez mayor de conseguir grupos que quisieran ir al barrio porque tenían miedo, con sobradas razones, ya que los grupos armados ejercían control permanente sobre las personas desconocidas que llegaban.

Se decidió entonces, suspender este programa a partir del segundo semestre de 2001 y el reclamo de los usuarios no se hizo esperar. Nos tildaron de miedosos y aseguraron que no iba a pasar nada. Este reclamo se entendía como fruto de la apropiación del programa y del sentimiento de soledad que fue generando la retirada de las instituciones que trabajaban en la zona y que también hacían actividades culturales.

La sensación de soledad que en algún momento prevaleció, hizo que las personas desarrollaran un falso sentido de invulnerabilidad frente a la guerra por no pertenecer a ninguno de los bandos, como si ello lo supieran de antemano los hombres armados o las balas perdidas, así como lo relata Vargas Llosa en *La guerra del fin del mundo*: *"el tiroteo la aturdió pero no le daba miedo. Sentía que aquella guerra no la concernía y que, por eso, las balas la respetarían"*. Por esto murieron tantos civiles en otros espacios del barrio y en otros momentos del conflicto, pues a pesar de los fuertes enfrentamientos las personas se empeñaban en continuar su vida como si allí no pasara nada.

La realización de AL CALOR DE LA PALABRA deja la certeza que aportamos a la formación de nuestros usuarios como espectadores, pues cuando la iniciamos se mofaban de los artistas invitados, de nuestro esfuerzo por decorar los espacios, de la fogata y el canelazo; eran actos novedosos y raros. Al finalizarla en el año 2002 ya comprendían la ritualidad de los eventos artísticos, los respetaban y disfrutaban.

Otro programa que se suspendió en el año 2002 fue LECTURAS DE BARRIO, que se había iniciado en el año de 1997. En este programa se ofrecían libros y se realizaban horas del cuento con personas de sectores del barrio, más alejados de la biblioteca. Una lona con 50 libros se transportaba a un parque infantil de Las Independencias, allí se exhibían los libros, se hacía una o dos lecturas en voz alta con los asistentes y se hacía el préstamo para la casa; este material se cambiaba cada dos semanas, cuando se realizaba la actividad. Allí asistían niños, niñas, jóvenes, amas de casa, señores. La mayoría de las veces los adultos sólo iban a prestar sus libros pero se preocupaban que nos instaláramos bien, limpiaban el parque antes de nuestra llegada y cuando no eran ellos, dotaban a los niños de elementos para que nos ayudaran. Dos veces por semestre se proyectaban películas en una de las casas o se llevaban juegos de salón como loterías y escaleras. El encuentro era los sábados de 10 de la mañana hasta las 12 del mediodía.

Como este sector queda en una zona estratégica para vigilar la entrada al barrio siempre tenía mayor presencia de los grupos armados y esto, durante el recrudecimiento del conflicto, nos ponía en bastante riesgo de quedar en medio de las balas. Sumado a ello, las casas en donde nos podríamos resguardar tenían paredes delgadas, con poco espacio interior, de techos de zinc, y en ladera, posibilitaba que las balas entraran por las paredes y el techo, como sucedió en mayo de 2002 durante la operación Mariscal.

A pesar del reclamo de los usuarios se optó por suspender esta actividad de manera preventiva. Se trasladó a otro sector de la misma comuna pero se supo que éste era dominado por el grupo armado opuesto al del barrio donde funciona la biblioteca y eso podía estimular susceptibilidades. Como el anterior, este programa tampoco se ha retomado, pues el fluir de los acontecimientos llama a la prudencia para hacer actividades en espacios abiertos y sobre todo alejados de la biblioteca.

Otro programa que se suspendió fue ENCUENTRO DE ROCK. Éste se había iniciado a finales de 2000, para responder a las sugerencias de un grupo de jóvenes usuarios, seguidores de este género musical, quienes estaban interesados en tener un espacio para compartir, discutir y conocer más sobre la música. Ellos mismos propusieron, como facilitadores del programa, a dos jóvenes del barrio conocedores del tema. El taller se realizaba cada quince días con la metodología de video foro y abordaba los temas acordados con los participantes.

Durante el primer año asistieron entre 30 y 40 jóvenes a cada sesión. A mediados del año siguiente uno de los talleristas tuvo que irse del barrio, y la asistencia decayó porque no dejaban pasar a los jóvenes que venían de otros barrios. Los grupos subversivos advirtieron a los que venían de barrios vecinos, que no querían rockeros en la zona. Esto intimidó también a los jóvenes del barrio, y se agravó cuando el tallerista que quedaba decidió irse también. Se consiguió un nuevo tallerista y la asistencia se mantuvo unos meses, con alrededor de 15 jóvenes, pero en el año 2001, cuando se reinició el programa la asistencia se redujo aún más. La biblioteca decidió contactar a un grupo de jóvenes que tenía sede en las afueras del barrio para realizarlo allí, de modo que los jóvenes de los barrios vecinos pudieran asistir. A pesar de los esfuerzos no se logró tener la misma participación que en el comienzo por la dificultad para la movilización de los jóvenes (algunos de ellos estuvieron encerrados en sus casas por varios meses para no llamar la atención de los grupos armados), se suspendió el programa a finales del año 2002.

LOS PROGRAMAS QUE SE CONTINUARON CON CAMBIOS DE HORARIO O DE LUGAR

ANIMACIÓN A LA LECTURA CON GRUPOS DE ESCOLARES. A mediados del año 2001 las escuelas dejaron de ir a la biblioteca por decisión de las

directivas, de los docentes y de los padres de familia. No acogieron la oferta de la biblioteca de recibir paquetes de libros para llevar a la clase, ya que ello implicaba que los docentes debían detenerse en la biblioteca, en su trayecto de ingreso o salida del barrio. Por obvias razones, preferían llegar de una vez a su sitio de trabajo o salir de él inmediatamente terminaban la jornada, pues en cualquier momento podían quedar encerrados en los enfrentamientos.

Durante el año 2002 tuvimos dificultades para convocar a los estudiantes del Servicio Social del estudiantado, quienes colaboran en distintas labores de la biblioteca, aunque algunos de ellos vivían en el barrio, los padres de familia sentían que era más conveniente para su seguridad que desarrollaran esta actividad en otros sitios. Por ello solo se pudo tener la ayuda de los estudiantes de la nocturna (quienes también tuvieron que buscar un lugar fuera del barrio para recibir sus clases) y de los adultos en cursos de validación. Esta situación se sintió más durante el segundo semestre del año 2002, cuando solo se tuvieron 10 alfabetizadores de 31 con los que regularmente se contaba. Las instituciones educativas llegaron a considerar como una osadía que solicitáramos el servicio, pues los padres de familia y los directivos sólo veían tolerable que los jóvenes transitaran por las calles del barrio para ir a las clases.

Como las demás actividades con grupos escolares, los cursos de inducción empezaron a decaer en el segundo semestre del año 2001, y en el 2002 apenas los establecimientos más cercanos, como el liceo que está casi que puerta con puerta de la biblioteca, enviaban a los grupos. Las demás instituciones como ya se ha dicho, decidieron no salir con sus estudiantes. Incluso, en mayo del mismo año, durante la operación Mariscal, un niño de la escuela El Refugio resultó herido dentro de la misma institución, por tanto las normas preventivas se hicieron más estrictas.

POEMAS PARA LEER Y OIR, actividades de lectura o audiciones de poemas de diferentes poetas y del público participante, se realizaban cada tres meses, los viernes a las 6 de la tarde, para que pudieran asistir las personas que trabajaban. Los participantes empezaron a ausentarse y esto llevó a la biblioteca a replantear los horarios. Como no se cuenta con un auditorio propio, todas las actividades culturales se hacían en horarios extras a la atención al público, por ello se tuvo que variar el día de realización y se empezó a hacer el tercer sábado a las 4 p.m. Lamentablemente, aún así la asistencia siguió siendo poca.

EL TALLER DE LITERATURA Y ESCRITURA CANTERA, fue uno de los más difíciles de modificar, ya que la decisión fue necesario tomarla conjuntamente con los jóvenes que participan en él de forma constante. Este programa se inició en marzo de 1998, con la coordinación de un reconocido poeta de la ciudad, buscaba ofrecer un espacio de conocimiento de autores y obras, para los jóvenes con inquietudes literarias, a la vez que orientar y estimular a los participantes hacia la creación propia. Como resultado de este programa se han hecho ya dos publicaciones del libro *Raíz de cinco*, conjuntamente con los demás talleres literarios de las bibliotecas de La Caja. El día y horario de

realización (7 a 9 p.m.) se acordó con los participantes de modo que pudieran cumplir con sus compromisos de estudio y trabajo y fue así como desde su inicio los integrantes del grupo siempre trataron de mantenerse libres de otros compromisos para asistir al taller, de ahí que la proposición de cambio en día y hora causara problemas. A diferencia de otras actividades en las que la biblioteca tenía toda la autonomía para programar o suspender, en el taller literario los participantes tenían incidencia directa en su realización y en el cambio de horarios o suspensión. Los jóvenes del taller también vivieron ese sentimiento inconsciente de negar la difícil realidad, de querer seguir sus vidas como si nada pasara, y por ello, junto a las dificultades para reacomodar horarios, nos acusaron nuevamente de miedosos y exagerados con nuestras acciones de prevención; a pesar de que varios de los integrantes se habían ido del barrio solos o con las familias, bien porque habían recibido amenazas o por temor a ser presionados a vincularse a alguno de los grupos armados. La propuesta que se les hizo fue que reacomodaran el encuentro dentro del horario habitual de la biblioteca, esto es, hasta las 6 de la tarde. Acordaron entonces realizar el taller los sábados a partir de las 3 de la tarde, y esto implicó que por lo menos dos personas no pudieran seguir asistiendo regularmente. Así ha continuado desde octubre de 2001. Aún el grupo no logra fortalecerse pero se sigue convocando para atraer nuevos jóvenes, porque estamos convencidos de la importancia de este taller. A pesar de todo, somos conscientes de que las prioridades de supervivencia de nuestros jóvenes, que tienen pocas o ninguna oportunidad de realización personal, dejan a la escritura y a la poesía lejos de sus urgencias inmediatas.

En NOCHES DE CINE se proyectaba mensualmente una película de buena calidad cinematográfica, el primer sábado de cada mes, a partir de las 6 de la tarde, para facilitar la asistencia de jóvenes y adultos. Durante la intensificación del conflicto armado la asistencia bajó notoriamente, se decidió cambiar el horario para los sábados a las 4 de la tarde. Ahora se habla de TARDES DE CINE.

El TRUEQUE COMUNITARIO se hizo por primera vez en diciembre de 2001 con el objetivo de relacionar a la comunidad con esta forma de comercio, que podía ser de alguna manera un recurso solidario a sus problemas económicos. El trueque tuvo su origen en los bazares que se hicieron con el fin de recoger dinero para el club de amigos de la biblioteca. Se ofrecía ropa y otros objetos a precios muy bajos (se recogían donaciones con los empleados de La Caja), razón por la cual tuvo gran acogida entre la comunidad. Se había planeado realizar este evento cada semestre, pero la situación de extrema tensión que se vivió durante estos años desanimó al grupo de trabajo de la biblioteca, y por ello hoy se realiza anualmente.

En algunas pocas ocasiones se afectaron también programas que se realizan en otras instituciones, como LECTURAS EN LA CÁRCEL y LEYENDO CON LOS ABUELOS porque no se pudo salir del barrio por los enfrentamientos.

ALBERGUE DE MIEDOS Y SOLEDADES

Para satisfacción de la biblioteca y la comunidad no todo fue abandono, huida y transformación forzosa; también hubo actividades que se fortalecieron porque se constituyeron en la única alternativa de entretenimiento en las dificultades, y la única opción de compañía en la soledad.

Uno de estos programas fue EL REFUGIO DE LOS CUENTOS, la hora del cuento, que tuvo mayor asistencia durante la estadía de los desplazados en el Liceo la Independencia, en el mes de julio de 2002. En este tiempo se realizaba dos veces al día debido a que las personas que estaban alojadas en el liceo iban y venían de la biblioteca al lugar de alojamiento buscando en qué entretenerse.

Como una manera de tomarle distancia al dolor que estos niños y niñas vivieron durante la huida de sus hogares en llamas y en medio de las balas, se trató de seleccionar cuentos que estimularan la imaginación o cuentos que ayudaran a nombrar los miedos para exorcizarlos por medio de las palabras. Fue así como durante la lectura de *Sapo tiene miedo*⁵ uno de estos niños describió el miedo como una caída libre interrumpida por algo, decía "*el miedo es como si a uno lo tiran de muy alto y no lo dejan caer seguido, es así*", decía y mostraba con su mano un movimiento descendiente interrumpido a tramos. Una mañana con estos mismos niños, durante la lectura del cuento *El unicornio y el mar*⁶, se oyeron disparos en la distancia y muy pronto se fueron acercando, tanto que la promotora intentó suspender la lectura pero el grupo no lo permitió, alegando que ya casi se terminaba el cuento. Estos niños y niñas que se pasaban las noches llorando por los corredores del liceo con el miedo a la oscuridad y a la noche, como una segunda piel, piel del alma que no se podían quitar, no querían perderse el final de un cuento. Otras veces se alternaba la lectura de cuentos con la proyección de videos documentales.

Los abuelos también incrementaron su asistencia a la actividad HABLANDO CON LOS ABUELOS que se celebra anualmente en el día del adulto mayor. Ellos han agradecido y felicitado a la biblioteca por celebrarle su día y sobre todo por ofrecerles un encuentro en el mismo barrio; otras instituciones los invitaron a actividades por fuera del barrio, y a diferencia de los jóvenes, los abuelos y abuelas prefieren las actividades que les permitan estar cerca de sus casas y sus familias.

Uno de los servicios que marcó la diferencia durante el conflicto armado fue el SERVICIO DE INFORMACIÓN LOCAL (SIL). Este se inició en 1997, al año siguiente, a partir de un convenio con Fundación Social, se impulsó para que manejara buena parte de la información del Plan de Desarrollo de la zona "Realizadores de Sueños", con el que ambas también la biblioteca

⁵ Velthuijs Max. *Sapo tiene miedo*. Ekaré, Venezuela, 1994.

⁶ Moodie, Fiona. *El unicornio y el mar*. Ediciones SM, España, 1987.

estaba comprometida. El SIL participó en las asambleas barriales para formular el diagnóstico del plan de 5 barrios de la comuna 13, del que se hizo su lanzamiento 2 años después.

Para la proyección del SIL en la biblioteca, fue muy significativo el trabajo con el plan de desarrollo porque permitió conocer las organizaciones comunitarias y acompañar de manera más directa a la mesa de información y comunicaciones, la que correspondía directamente con el eje estratégico del servicio. Desde el trabajo en la mesa de comunicaciones el SIL ayudó en la gestión de recursos con la administración municipal y Fundación Social para capacitar a líderes barriales en fotografía, video, elaboración de pasacalles y carteleras.

Muchos de los líderes de la zona no podían pasar de un barrio a otro durante el recrudecimiento del conflicto armado. Esto influyó en la división de los grupos aunque así se siguió trabajando, con bastantes limitaciones. Los integrantes de la mesa de comunicaciones tenían que pedir permiso a los grupos armados para poner información en algunos sectores del barrio y para hacer cualquier registro fotográfico o filmico.

Algunos grupos subversivos solicitaron las bases de datos de los líderes comunitarios que se manejaban en el Servicio de Información Local, por ello la biblioteca decidió no seguirlos actualizando y guardar los registros que se tenían.

Por sugerencia de los líderes comunitarios y de algunos usuarios, se hizo un directorio de emergencia con teléfonos y direcciones de la Defensa Civil, la Fiscalía, la Personería, los Bomberos, el Das, los Hospitales, los Centros de Salud, la Defensoría del Pueblo, entre otras. De esta base de datos la comunidad utilizó sobre todo los números de la Defensoría del Pueblo, esta información se daba por teléfono o personalmente y quienes más la utilizaron fueron El Comité de Emergencia y los desplazados. Para estos últimos se organizó una carpeta con todo lo que se publicaba sobre la ley 387 del 97 y la situación de otras familias desplazadas en el país. Otra de las carpetas más consultadas por la comunidad fue la que recogía las publicaciones de la prensa y los artículos de revista sobre la zona y el conflicto armado; ésta ha sido muy utilizada también por estudiantes universitarios.

Después de todo, la biblioteca COMFENALCO Centro Occidental, ha sorteado con buena estrella las circunstancias del conflicto armado. En la parte física: dos impactos de bala en ausencia de usuarios y empleados; en la parte operativa: adaptaciones de programas, unos fortalecidos otros terminados; y en el aspecto afectivo, sensaciones ambivalentes: de tristeza por los usuarios desplazados, muertos o desaparecidos y de alegría porque la biblioteca ha sido respetada por los grupos armados y es valorada como un espacio cultural por la comunidad.

Y mientras esperamos que las situaciones difíciles cambien, que podamos volver a extendernos con confianza, nos deleitamos con los saludos calurosos de aquellos usuarios que regresaron al barrio y pasan por la biblioteca a anunciarse y a identificar cambios, libros nuevos, personal nuevo. Seguiremos

haciendo lo mejor que podamos como consejeros espirituales, a los que se les consulta información relacionada con los casos más tiernos de amores difíciles o con las agobiantes rutinas de búsqueda de familiares desaparecidos.

CRÓNICA DE OCTUBRE

Medellín, octubre 24 de 2002. 11:30 p.m.

El miércoles regresamos a la biblioteca, después de ocho días de tenerla cerrada por la Operación Orión. Pedro y yo acordamos que nos veríamos en la estación del metro para continuar juntos el trayecto. Otras veces nos bastaba con llamar antes de salir de casa, pero este nuevo miércoles de trabajo, llevábamos el miedo de tantos meses envuelto en una punzante incertidumbre por lo que nos esperaba en el camino. Se decían tantas cosas, se especulaba en todas partes sobre lo sucedido, que teníamos la certeza de que lo que anunciaron los noticieros era algo muy diferente, que los periodistas volvieron la vista sobre el barrio ahora que una buena cuota de muertos los atraía.

Nuestra conversación en el colectivo fue sobre lo más trivial de lo que pudimos aferrarnos para distraer la tensión. El centro de salud tenía un denso velo de normalidad, no se veía agitación, ni rostros llorosos; por supuesto los dolientes hacía días habían regresado a sus hogares, yo pude acompañar a sólo dos de las familias.

Desde la entrada a San Michel se veían las Independencias, su brillo de ladrillos en un día soleado y, al fondo, los ranchos de los desplazados del mes de julio, la montaña y los árboles donde jugaron los niños que me acompañaron en la hora del cuento, mientras esperaban que a sus padres se les diera una alternativa de vivienda, mientras exorcizaban pesadillas de gritos, llantos y orinadas en la cama. Niños y niñas que se aferraban a las irónicas ventajas de su nueva situación: comida diaria, el patio del colegio y la cancha para jugar, la biblioteca, atención médica y, algunas veces, brigadas de recreacionistas cargados de dulces, que acudieron a ayudarlos a entretener sus duelos para que pudieran seguir riendo en el día. Las noches les revivían, de los sueños, el terror que los obligó a huir con sus familias. Allí estaba aún su montaña, refugio para otros desplazamientos, allí estará muchos años más sin ellos.

A la distancia el barrio se veía tranquilo, los ladrillos no gritan, no sollozan, enmudecen de ser; aunque testigos ellos, las casas, los techos, los caminos, tienen que callar, más... si hablaran ¿quién podría soportar sus quejas?

En el parqueadero de buses nos esperaba la fuerza pública del Estado colombiano, que hizo una demostración del más absurdo de los recursos para proporcionar a los ciudadanos su llamada paz: la guerra. Y comprendimos, como dice Silvio Rodríguez en su canción, *que la guerra será la paz del futuro*. El conductor redujo la velocidad y los soldados de turno nos miraron por las ventanillas; seguimos sin requisa.

Al bajarnos saludamos a Leobardo y a su hermana, estaban en su corredor de espectadores de todos los días y de casi todas las horas en los siete años que llevamos trabajando en el barrio. Un buen llamado a la tranquilidad: ellos como personajes de Rulfo, sin paisajes desérticos.

El tendero del colegio salía a hacer sus compras. Nos saludó con buen ánimo por nuestra llegada, y con mejor ánimo aún, porque, como afirmaron más tarde otros de los habitantes, "*ahora sí vamos a poder vivir en paz*".

Miramos hasta donde alcanzaban los ojos. En la tienda el Descanso, cerrada, había dos soldados sentados y recostados en la pared, en el mismo lugar y en la misma posición que el martes de la semana pasada se veía a los combatientes del bando saliente; esta imagen me produjo la sensación de haber cruzado el umbral que describen los libros para llegar a los mundos paralelos. Los sitios estratégicos son los mismos para los distintos dueños de los territorios, el reposo se ejerce de la misma manera; aunque con diferentes expectativas de vida para los seres individuales.

Los demás compañeros de trabajo ya estaban en la biblioteca, como se había acordado la noche anterior llegaron juntos para afrontar lo que encontraran o para responder a los soldados si iban a hacer sus requisas. Todo estuvo bien en su llegada y hasta esa hora de la mañana. El edificio estaba sin agujeros ni otras destrucciones de guerra. Pero el aire era pesado, mis fosas nasales parecían estar en operación tortuga, la zozobra apretaba mis pulmones, estaba alerta esperando las verdaderas noticias que llegaran con nuestros usuarios.

En el colegio hubo clases, se veía a los profesores y a algunos alumnos en los corredores, en la cancha también había ya chicos jugando. Verlos a todos me dio un poco de calma; si ellos se veían bien, yo también podía estarlo; si ellos se acoplaban, yo también podía hacerlo, como lo hemos podido hacer durante varios años. Sin embargo, algo seguía estando alerta en mi interior; cuando me he sentido así, recuerdo esa imagen de la virgen dolorosa de la que creo que cuando la miran llora. Si no la mirasen perdería su reconocimiento y sus milagros. Así, mis sentimientos en vilo, encadenados a la más leve expresión de afecto o miedo. Mi madre me llamaba en mi niñez lágrima pronta. Y es que cuando tengo opresión en mi interior, lloro por cualquier cosa; aunque aquí la situación, lo que habíamos sabido, lo que los noticieros divulgaron por el mundo, no daba para menos en mi ser.

Había que poner orden en los sentimientos y se me soltó *la loca de la casa*, como dice mi amigo Fernando, cuando me arrastra la urgencia de asear y organizar mi casa. Al poco rato estaba arreglando la papelería de mi escritorio y de los cajones, arreglándolos y viendo llegar a los usuarios y certificando, como si corriera lista en una escuela, que los que llegaban estaban bien, bueno, por lo menos con vida y sin heridas físicas, de otras cosas me enteraría cuando hablara con algunos de ellos.

Aún no termino de correr esa lista, hemos conocido sobre todo rostros, comportamientos, gustos, en algunos casos unos y otros; pero son tantos los que se han servido de la biblioteca que estoy segura de que me seguirán apareciendo ausentes de guerra en la lista, por mucho tiempo...

Bibliotecarios militantes: el compromiso de la Biblioteca con el Ciudadano

JUAN ANTONIO MARTÍNEZ PIQUERAS*

Resumen: Las misiones que la Biblioteca Pública tiene encomendadas resultan de difícil cumplimiento sin los medios y recursos apropiados y suficientes. Sin embargo encontramos casos en los que la implicación de los profesionales por encima de lo que se les puede exigir, suple la escasez de medios. Por el contrario, se conocen casos en los que la abundancia de medios no es suficiente para una correcta política bibliotecaria, dado que los profesionales se limitan a la realización escueta de su trabajo, atendiendo las demandas de los usuarios bajo mínimos, sin provocar una interrelación Biblioteca-Usuario que permita a éste descubrir nuevos campos de realización y despertar nuevas inquietudes, enriqueciéndole culturalmente y mejorando su calidad de vida.

Cuando pedimos más recursos para las bibliotecas, debemos pedir cantidad y calidad, y en esa calidad interviene el factor humano, por lo que debemos estar dispuestos a implicarnos en el desarrollo de todas las misiones encomendadas a la Biblioteca Pública, aunque el usuario no lo demande, puesto que la ausencia de la demanda no equivale a la ausencia de la necesidad, siendo la ignorancia de los potenciales de la Biblioteca lo que motiva la falta de demanda-interés del usuario, falta de interés que repercute en una imagen distorsionada de la Biblioteca, influyendo en la escasez a la hora de asignar recursos por parte de los poderes públicos y la gran dificultad para que el sector privado patrocine programas bibliotecarios.

Palabras clave: Biblioteca Pública, usuarios, servicios bibliotecarios, funciones bibliotecarias, compromiso ético

Según la filosofía que emana del Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública, y de las distintas directrices y normativas nacionales e interna-

* Biblioteca Pública Municipal De Caravaca De La Cruz (Murcia); biblioteca@caravaca-delacruz.es

cionales, nuestras bibliotecas son centros locales de información que facilitan a sus usuarios todas las clases de conocimiento e información¹.

El mismo manifiesto proclama su fe en la biblioteca como fuerza viva para la educación, la cultura y la información, y como agente esencial para el fomento de la paz y del bienestar espiritual a través del pensamiento de hombres y mujeres, dado que *“la participación constructiva y la consolidación de la democracia dependen tanto de una educación satisfactoria como de un acceso libre y sin límites al conocimiento, el pensamiento, la cultura y la información”*.

Sin entrar en demasiados detalles, que nos llevarían a consultar toda la legislación internacional, nacional y autonómica sobre bibliotecas públicas para hacernos una idea de qué tipo de misiones y cometidos se nos asignan en cada una de ellas, el manifiesto nos asigna una serie de misiones clave:

1. *crear y consolidar los hábitos de lectura en los niños desde los primeros años*
2. *prestar apoyo a la educación, tanto individual como autodidacta, así como a la educación formal en todos los niveles;*
3. *brindar posibilidades para el desarrollo personal creativo;*
4. *estimular la imaginación y creatividad de niños y jóvenes;*
5. *fomentar el conocimiento del patrimonio cultural, la valoración de las artes, de los logros e innovaciones científicos;*
6. *facilitar el acceso a las expresiones culturales de todas las manifestaciones artísticas;*
7. *fomentar el dialogo intercultural y favorecer la diversidad cultural;*
8. *prestar apoyo a la tradición oral;*
9. *garantizar a los ciudadanos el acceso a todo tipo de información de la comunidad;*
10. *prestar servicios adecuados de información a empresas, asociaciones y agrupaciones de ámbito local;*
11. *facilitar el progreso en el uso de la información y su manejo a través de medios informáticos,*
12. *prestar apoyo y participar en programas y actividades de alfabetización para todos los grupos de edad y, de ser necesario, iniciarlos”.*

¹ Nos llama especialmente la atención, que, repasando los horarios de las bibliotecas pública municipales, que son las más cercanas al ciudadano de todo tipo, encontramos una inadecuación entre necesidad y posibilidad con respecto a ese mismo grupo de usuarios, los trabajadores, a cuyos horarios no se adaptan la mayoría de las bibliotecas públicas, que suelen cerrar al público a las 8 o 9 de la tarde y por supuesto nunca abren en domingos o festivos, salvedad hecha de los sábados en algunos casos y de las salas de estudio que suelen abrir sus puertas más tiempo, aunque dedicadas al usuario estudiantil y universitario preferentemente, y carentes de servicios de préstamo y lectura en sala por carecer de fondos normalmente.

Para el cumplimiento de esos cometidos el mismo manifiesto indica una serie de compromisos que deben asumir las autoridades locales y nacionales, quienes son responsables de aplicar una legislación específica y de la financiación de las bibliotecas, así como de garantizar su ubicación en edificios bien situados y accesibles para todos, con buenas condiciones para la lectura y horario suficiente y apropiado para los usuarios.

A los bibliotecarios se nos encomienda ser los intermediarios activos entre los usuarios y los recursos, siendo indispensable nuestra formación profesional y permanente. Formación que habrá de extender a los usuarios para ayudarles a sacar provecho de estos recursos.

Ni que decir tiene que estamos plenamente de acuerdo con el contenido del Manifiesto, si bien también lo estamos con Begoña Marlasca quien, hace ya cinco años, nos advertía de los retos éticos que se planteaban al bibliotecario ante las innovaciones tecnológicas y la nueva función social de las bibliotecas.

Pero la biblioteca pública no es un producto novedoso que se presenta por primera vez ante un público virgen y deseoso de novedades. Un público que asumiría rápidamente las características y funciones del producto, usándolo y probando todas sus posibilidades (este comportamiento es el que la mayoría de usuarios de internet adopta ante el producto de la red de redes).

La biblioteca Pública cuenta con una historia a través de la cual ha transmitido al público distintas imágenes de qué es y para qué sirve. Imágenes que están en la conciencia colectiva anterior a las nuevas funciones que se le están asignando y que dificulta que estas nuevas posibilidades que hoy podemos ofertar, lleguen de forma nítida a los usuarios.

El plan de Impulso de las Bibliotecas Públicas elaborado en 2000, decía con respecto a la situación actual de las bibliotecas públicas: *"En los últimos 20 años las bibliotecas públicas españolas, en su conjunto, han experimentado un intenso proceso de desarrollo y modernización en todos los aspectos..."*

Sin embargo, los progresos, aunque muy grandes han sido insuficientes. Su desarrollo ha sido muy inferior al experimentado por otros servicios públicos, y no es acorde con el desarrollo general de España.

Las bibliotecas públicas españolas presentan una serie de carencias y déficits en comparación con las bibliotecas públicas de otros países europeos y también en relación con las pautas y recomendaciones internacionales en la materia.

Entre esas carencias pueden mencionarse las relativas al índice de bibliotecas públicas españolas automatizadas, o al de las que disponen de conexión a internet"

Aunque los objetivos del plan se van cumpliendo en parte, sobre todo en la parte técnica y en lo referente especialmente a internet, debido a la gran aceptación que el fenómeno de las nuevas tecnologías ha tenido, no podemos olvidar el primero de sus objetivos concretos es *"generar una amplia concienciación social sobre la importancia de las bibliotecas públicas como centros de información y cultura, así como de fomento de la lectura, para todos los ciudadanos, rompiendo su imagen de simples depósitos de libros o de meras salas de estudio para niños y jóvenes"*

Creemos que este objetivo no es sólo el primero en orden, sino el primero en importancia, y sin el cual los demás objetivos no tendrán el éxito deseado. Pero aquí volvemos otra vez con la historia, esa historia que hace aproximadamente un siglo hacía verter ríos de tinta en una campaña contra el director de la Biblioteca Nacional, y así, en un artículo de H. del Villar, decía:

"El contenido de esta biblioteca es secreto. No hay catálogos. No hay índices por orden de materias. Los que hay por orden de autores no son asequibles al público. Si algún bibliotecario permitiera a éste consultarlos, incurriría ante la dirección en falta que el reglamento califica de grave. Lo mismo ocurre con el índice general que con los que existen en ciertas salas. Si algún lector se encuentra, por ejemplo, en la de estampas y solicita del bibliotecario una obra determinada, éste, al buscar en el índice, procura advertirle que se aparte para que, ni por casualidad se pueda enterar de lo que hay allí....."

No es posible concebir mayores precauciones para evitar la propagación de la cultura...."

En 1908, Ortega y Gasset, preocupado por la europeización de las bibliotecas como instrumento educativo de la España post noventayochista, nos dice refiriéndose al reglamento de la Biblioteca Nacional:

"El principio en que se funda este reglamento es que los libros están en la Biblioteca para que no se los lleven; no para que sean leídos, sino exclusivamente para que no se los lleven, aunque nadie los lea."

Salvando las distancias en el tiempo, queda claro que se trata de dos muestras de la opinión que, sobre la Biblioteca Nacional, trascendía a los ciudadanos. Opinión de peso por venir de periodistas e intelectuales, y opinión que, si bien pudo ser exagerada o mediatizada como diríamos ahora, obedecía a una observación de la realidad tal y como la percibía el usuario.

Así, las bibliotecas, los bibliotecarios, desde aquella época se dividieron en España entre los seguidores de Menéndez Pelayo con un concepto elitista y conservador de la cultura, concebida como tesoro a proteger antes que como bien a difundir, y los seguidores de las ideas propugnadas por Ortega, *"corriente popular que consideraba que el libro ofertado por las bibliotecas públicas no debía ser sólo para una minoría superior dedicada a los estudios históricos, ni, ampliando la oferta, para los que se dedican al conocimiento del pensamiento moderno. Había, según sus componentes, numerosas personas, con estudios elementales y medios, que eran los lectores reales y que tenían derecho a que se formaran bibliotecas para ellos o se reorientaran las existentes para atender a sus necesidades, lo mismo que estaba sucediendo en Estados Unidos e Inglaterra, por ejemplo"*

Esa corriente popular se iría imponiendo, o quizás se iría imponiendo la necesidad de callar las voces políticamente incorrectas de quienes se quejaban de esa manera de nuestra biblioteca nacional, y ya en 1915 se abrieron al público bibliotecas populares en Madrid y Barcelona, e incluso dos agencias de la de Madrid, con obras de consulta, entretenimiento y oficios, ya que iban dirigidas a los obreros. En estas agencias de lectura se introduce otro elemento revolucionario para la época, incluso para nuestra época; su horario, pues abrían al público por las tardes, de 4 a 10 en invierno y de 5 a 11 el resto del

año, incluso se abría al público en domingos y festivos, de 4 a 9. El establecimiento de estos horarios constituye un claro ejemplo de intencionalidad, de implicación con las necesidades y posibilidades del usuario que, inevitablemente ha de compaginar su horario laboral con el de la biblioteca.

Esa intencionalidad de una biblioteca pública dedicada al público se ha ido abriendo paso con los años desde aquella postura inicial de atesorar y conservar, hasta la actual orientación total hacia el usuario, donde el bibliotecario ya no es la persona que atesora y conserva, ni siquiera es aquel que se dedica a disponer una colección de forma que sea accesible, es decir no sólo es eso, sino que debe ir más lejos y convertirse en intermediario activo entre el contenido potencial de su biblioteca y el usuario. Y decimos contenido potencial, puesto que la biblioteca pública ya no se puede limitar a poner a disposición de los usuarios su propio fondo, el que físicamente alberga en sus instalaciones, sino todo el fondo que potencialmente pudiera tener, en la gran biblioteca virtual que las nuevas tecnologías nos permiten. Pero vamos más lejos aún y planteamos si esa disposición debe ser sólo hacia el usuario real, aquel que visita la biblioteca en demanda de información y ocio, sino del usuario potencial.

Por supuesto es obvio que las bibliotecas están dispuestas para todo usuario que visite sus instalaciones en demanda de cualquiera de sus servicios. ¿qué reproche cabe hacer al bibliotecario que con pocos medios y poco personal cuando no solo, consigue seleccionar, adquirir, sellar, registrar, clasificar, catalogar, ordenar y disponer en las estanterías una colección formada por diferentes formatos, añadiendo además algún terminal de acceso a internet, alguna sesión de cuentacuentos, y atiende las visitas escolares con una jornada de 38 horas semanales? (Tal es el panorama de la mayoría de las bibliotecas municipales que conozco). A un siglo de la polémica surgida sobre la funcionalidad real de la Biblioteca Nacional, otro reto se plantea a la biblioteca pública, pues si el bibliotecario realiza todas estas tareas² para abrir

² Atiende las demandas de información de los usuarios, les orienta y da respuesta a sus preguntas.

— Atiende las visitas de los proveedores, efectúa la selección y confecciona la propuesta de los pedidos

— Realiza el registro, análisis documental y mantenimiento de la documentación existente en la biblioteca, así como el recuento y expurgo de la misma.

— Difunde los recursos de la colección por medio de informes temáticos, listas de novedades, guías de lectura, páginas web y cualquier otro medio adecuado a este fin.

— Realiza la estadística diaria con el fin de conocer el grado de desarrollo y de aceptación de los servicios de la biblioteca, elaborando memorias e informes que reflejan la actividad de la misma.

— Programa, realiza y evalúa actividades de animación a la lectura de formación de usuarios y otras de difusión cultural. Mantiene contactos con diferentes instituciones del área de influencia de la biblioteca (junta de vecinos, colegios e institutos, asociaciones culturales, cajas de ahorros, etc...)

— Establece la distribución de las diferentes secciones de la biblioteca, según los servicios de las mismas, adaptándolas a las necesidades de las mismas.

las puertas de la biblioteca de forma que haga accesible los fondos a todos de la manera más sencilla posible, sin embargo la imagen que el ciudadano medio tiene de la biblioteca fue alimentada por instalaciones frías y estáticas, con bibliotecarios vigilantes del libro y del silencio como principal actividad de cara al usuario³.

La imagen del bibliotecario sigue siendo, en la mayoría de los casos, la de una persona solitaria, amante del silencio y del orden hasta un extremo enfermizo, y las bibliotecas siguen relacionándose con lugares de estudio casi exclusivamente, o lugares donde aparcar a los niños mientras los padres van de compras en el mejor de los casos.

Así, si el Plan de Impulso... pretende acabar con el monopolio del modelo de biblioteca pública más extendido actualmente, tendrá que plantear una doble lucha a saber con los propios bibliotecarios para que seamos capaces de afrontar y superar este nuevo reto, cosa en la que creo firmemente, y, por otra parte con la imagen extendida e implantada a lo largo de todo el

-
- Es responsable del personal a su cargo
 - Elabora las propuestas del presupuesto de la biblioteca y realiza el seguimiento y control del mismo
 - Participa en la elaboración de proyectos comunes de trabajo
 - Utiliza medios informáticos para la gestión bibliotecaria y para tareas administrativas
 - Realiza todas aquellas tareas complementarias que le asigne el superior relacionadas con el contenido general del puesto.
 - Supervisa el buen estado de las instalaciones de la Biblioteca, comunicando a su superior o servicio de mantenimiento correspondiente, cualquier deficiencia que se detecte.
 - Realiza la apertura y cierre de las instalaciones de la biblioteca, en los horarios que se tengan establecidos, según las directrices de su superior.
 - Atiende la sala y realiza el préstamo de fondos de la Biblioteca.
 - Realiza el registro y mantenimiento de la documentación existente en la biblioteca y colabora en las tareas de recuento y expurgo de la misma.
 - Colabora en la elaboración de las memorias e informes que efectúe el Responsable de la Biblioteca
 - Cumplimenta la documentación de los nuevos usuarios o socios
 - Realiza tareas de ayuda y colaboración en la realización de las propuestas del presupuesto de la biblioteca.
 - Utiliza paquetes ofimáticos integrados de todo tipo de diversa complejidad para la gestión y funcionamiento de la Biblioteca. Utiliza máquinas de escribir, calculadoras y terminales de ordenador
 - Realiza todas aquellas tareas complementarias que le asigne el superior relacionadas con el contenido general del puesto

³ un usuario que ignora que el personal bibliotecario que está a su servicio, debería disponer de las siguientes cualidades y habilidades:

- *Habilidad para comunicarse positivamente con las personas.*
- *Conocimiento del material que forma la colección de la biblioteca y como acceder a él.*
- *Capacidad para comprender las necesidades de los usuarios.*
- *Comprensión y simpatía con relación a los principios del servicio público.*
- *Habilidades para identificar cambios y organizar de manera flexible su gestión.*
- *Disposición para cambiar métodos de trabajo frente a nuevas situaciones que se planteen.*
- *Imaginación, visión y apertura hacia nuevas ideas y prácticas*".

siglo XX⁴, si bien en unas épocas más que en otras, entre los usuarios reales y potenciales de las bibliotecas. Y, si en el primer frente la cosa es más fácil, porque se trata de añadir, de sumar sobre todo, nuevos conceptos y nuevas formas entre un personal con una formación humanista y flexible que suele tener un espíritu inquieto, en el segundo frente (la imagen que los usuarios tienen de la biblioteca), es más difícil el cambio por cuanto se trata de restar, de borrar conceptos antiguos y escribir encima los nuevos, y eso en un tipo de usuario que tiende a la comodidad y a recibir las cosas hechas, sin tener que indagar por sí mismo, cada vez más.

Corresponde al bibliotecario actuar de punta de lanza en esa ruptura, teniendo a la disociación de viejas imágenes sobre bibliotecas, ya que es el primer contacto con el usuario, y generalmente el único.

Para actuar de esta manera, el bibliotecario necesita estar respaldado por directrices y normativas acordes, lo cual se está consiguiendo, pero sobre todo por la voluntad política de aquellos que pueden decidir la aprobación de programas bibliotecarios a nivel local, municipal, autonómico y nacional, que son quienes tienen que asumir el espíritu emanado de las distintas normativas, directrices y manifiestos, transformándolos en legislación y dotar las correspondientes partidas económicas que hagan posible su ejecución. Sin embargo, estos responsables, los que deciden, no son bibliotecarios, si no políticos, y su imagen de la biblioteca es la de un usuario; en muchos casos la de un usuario potencial (un no usuario), por lo que están atrapados en la misma trampa de imagen heredada expuesta anteriormente, llegando en algunos casos a adjudicar funciones y parcelas bibliotecarias a otros espacios culturales, como Casas de Cultura o Aulas de Libre Acceso a Internet, creadas en los municipios como cosa independiente de la Biblioteca, cuando en realidad las funciones de aquellas son una extensión más de las de ésta.

La captación de una nueva imagen de la Biblioteca Pública por parte de quien puede tomar las decisiones a gran escala, sólo puede producirse por presión de los usuarios que demanden la ampliación de servicios y la adaptación a los nuevas formas de acceso a la información y el ocio de los espacios bibliotecarios. Y esto nos conduce una vez más a la soledad del bibliotecario,

⁴ A lo largo del siglo XX, la imagen de la biblioteca pública cambiaría según la política bibliotecaria nacional. Durante los primeros años y sobre todo durante la segunda República, la idea predominante era la de extender la cultura a todo el pueblo, si bien sólo consiguió que hubiese 196 bibliotecas municipales en toda España, si bien a estas se sumaban las que surgieron en casinos, ateneos, sociedades recreativas, colegios, academias... Tras la guerra civil, la idea que pasó a ocupar el lugar predominante fue de nuevo la de la investigación histórica y patrimonialista de lo genuinamente español según la denominación oficial del régimen, instaurando la censura, haciendo así las bibliotecas accesibles a todos, pero impidiendo que ciertos conocimientos e ideas fuesen accesibles a las bibliotecas. Durante 40 años, la idea que de la biblioteca pública va a percibir el usuario es la de un lugar serio, frío, donde los niños acuden a hacer los deberes y los mayores a sacar libros en préstamo, un lugar que es el santuario de la cultura, siendo el bibliotecario el gran sacerdote que regenta ese santuario, y los usuarios los feligreses humildes y avergonzados de su ignorancia.

pues solamente con su implicación ética asentada en un fuerte compromiso con las metas de su trabajo y con el usuario, será capaz de hacer cómplice a éste en la labor de transformación y desarrollo de la biblioteca pública, generando esa "*amplia concienciación social de la importancia de las bibliotecas para todos los ciudadanos*" que nos pide el Plan de Impulso de las Bibliotecas Públicas en España.

Pero, ¿cómo vamos a generar una amplia concienciación social de la importancia de las bibliotecas para todos los ciudadanos si actualmente están pensadas y dirigidas principalmente a dos grupos de ellos, niños y estudiantes? ¿Cómo vamos a convencer de que las bibliotecas son para todos si nuestros horarios no son para todos? ¿Si nuestro mobiliario es frío e incomodo salvo si pretendemos escribir o subrayar unos apuntes, cómo vamos a atraer al que está acostumbrado a leer en el sillón de casa?

Si realmente tan importante es la Biblioteca, ¿por qué no puedo elegir entre ir al fútbol un domingo con mis hijos o ir a la biblioteca a leer con ellos?. Si realmente la Biblioteca es tan importante ¿por qué no hay ni una serie de televisión donde se refleje como es la vida en una biblioteca?, es más ¿por qué en tan pocas películas aparecen las bibliotecas? ¿Cuál es el último documental que cualquiera de nosotros hemos visto en casa sobre bibliotecas?, ¿Por qué en ningún sitio es un mérito puntuable en currículo tener el carné de una biblioteca?

Si realmente tenemos que cambiar la imagen de la biblioteca tenemos mucha desventaja. Si tenemos que convencer al usuario de que somos un centro de información y una alternativa al ocio, hemos de saber que el usuario ya tiene otras formas de pasar su tiempo de ocio, y que durante ese tiempo, generalmente nosotros no estamos disponibles, aunque le hayamos prestado nuestros fondos. Hasta los video club disponen de sistemas que permiten retirar películas las 24 horas del día, ¿cuándo vamos a ofertar ese servicio a los usuarios de nuestros fondos? Si la biblioteca es una forma de desarrollar la creatividad y el fomento de la paz y el bienestar espiritual, ¿por qué no compartimos horario con otra formas de desarrollar la cultura y el ocio individual?, Teatros, cines, cafeterías, pubs,... todos tienen horarios en los que pueden acudir personas que, sin embargo, no pueden acudir a una biblioteca porque cuando ésta abre ellos trabajan. ¿Cómo queremos romper la imagen de lugar de estudio si nuestros horarios se adaptan principalmente a este grupo de usuarios?, aún más, ¿cómo no difundir esa imagen, si esos mismos estudiantes sólo pueden visitar la biblioteca cuando están estudiando?, pues después está cerrada, aunque ellos tienen tiempo libre que podrían aprovechar usando otros servicios de la biblioteca (mediateca, hemeroteca, internet...)

Por supuesto podemos tener buenas colecciones en nuestros fondos, podemos tener muchas actividades de animación, exposiciones, editar guías de lectura, recibir colegios, formar usuarios, ofrecer libre acceso a internet, formatos audiovisuales e informáticos, servicios personalizados de aviso de novedades, felicitaciones de onomásticas para nuestros usuarios,... pero si nos quedamos ahí, esperando a que el usuario entre en la biblioteca para ponernos

a su servicio, seguiremos fracasando. Podemos usar toda la empatía e incluso simpatía con aquel que viene a nuestro mostrador, aún así sólo estaremos atendiendo a un porcentaje bajísimo de todo el colectivo que es propietario de la biblioteca y que paga nuestro salario.

La biblioteca tiene que ir no sólo al colegio, tiene que entrar en el hogar de cada uno, y tiene que hacerlo como lo han hecho los policías, los médicos, los periodistas y cuantos colectivos han sido protagonistas de series televisivas con los componentes necesarios para contar historias humanas al tiempo que divulgaban el ambiente de una determinada profesión. La biblioteca tiene que estar presente en el supermercado y tiene que usar las reglas mercantilistas, creando en el usuario la necesidad de su uso como si se tratase de una ropa de marca, de una bebida refrescante o un coche de último modelo. Esas técnicas publicitarias que nos hacen asociar ideas placenteras con el consumo de determinados productos son las que tenemos que usar si queremos romper para siempre con las viejas imágenes heredadas de las bibliotecas, que nosotros sabemos que ya no existen, pero que el público aún cree que son así, y más si no tiene oportunidad de ir a una biblioteca a comprobarlo.

Tenemos un producto cada vez más diversificado en formatos y servicios, tenemos un personal cada vez mejor preparado, disponemos cada vez más de nuevas tecnologías, hagamos que el resultado de nuestro esfuerzo sea necesario para un público que desconoce las posibilidades de la biblioteca. Ampliemos y diversifiquemos nuestros horarios. Hagamos presente nuestro producto en cada casa metiéndolo por la misma ventana que se mete la pasta de dientes y el jabón de nuestra lavadora, y creemos en el público la necesidad de acudir a nuestras bibliotecas, hagamos que se sienta mal si no tiene el carné de socio, porque cuando consigamos esto estaremos más cerca de cumplir los objetivos de la biblioteca pública.

Los bibliotecarios vivimos cotidianamente acuciados por la inmediatez de problemas a corto plazo. Presupuestos, subvenciones, proyectos de animación, catalogación, informatización.... Inmersos en ese bosque que los árboles nos impiden ver, perdemos de vista a menudo nuestros objetivos reales o los confundimos pretendiendo que nuestra biblioteca tenga más fondos, más lectores, más actividades, más presupuestos, más subvenciones. Cuando no, nos vemos desanimados ante la falta de estímulo y de reconocimiento social, acompañado de un salario que tiende a la mínima, y, como decíamos antes ¿qué se nos puede reprochar al fin y al cabo?

Pero al otro lado de nuestro mundo bibliotecario sigue estando el usuario, un usuario que cada vez más está perdido entre el ruido de la información que se produce diariamente, y de la que sólo le llega aquella parte que reporta algún beneficio económico al mercado, sin importar cual sea el beneficio que de ese producto obtiene realmente el usuario.

Los bibliotecarios tenemos en nuestras manos un producto altamente beneficioso para el usuario, es más, tenemos el don de otorgar al usuario la capacidad para discernir cual es el producto que le beneficia en un determinado

momento. Si la información es poder, ese don, nos confiere la responsabilidad de asegurar que los usuarios reciben su cuota de poder, el poder que les permitirá ejercer libremente su derecho a la información, su derecho al ocio creativo, su derecho a la formación autodidacta, su derecho al apoyo en el estudio, su derecho a crecer espiritualmente en la tolerancia y en la democracia.

Necesitamos más medios para realizar un marketing agresivo, necesitamos más personal para ampliar nuestros horarios, necesitamos más presupuestos para adecuar nuestro producto a las necesidades del usuario en un mundo en el que éstas cambian de un día para otro, pero sobre todo necesitamos el compromiso ético de todos nosotros para saber distinguir y no confundir nunca nuestros intereses como colectivo profesional, con los intereses del usuario, aunque él mismo no los conozca actualmente.

BIBLIOGRAFÍA

- Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública 1994, Spanish versión. IFLANET. Section of Public Libraries. www.ifla.org/VII/s8/unesco.
- MARLASCA, BEGOÑA, 2001: Una odisea ética por el espacio bibliotecario. Actas del VII Congreso Nacional de Anabad, Toledo, 22ª 24 de abril de 1999 en Boletín XLXIX (1999) 3-4 de ANABAD. Madrid: 1999, pp. 465-472
- Plan de Impulso de las Biblioteca Públicas Españolas. Las Bibliotecas Públicas, puerta de entrada a una sociedad de la información para todos. Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas. Madrid, marzo de 2000.
- H. DEL VILLAR. Bibliotecas y Museos; una desamortización necesaria. en revista Nuestro Tiempo. Madrid, agosto 1910. cit. En Escolar,Hipólito.El compromiso intelectual de bibliotecarios y editores. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1989.
- ORTEGA Y GASSET, J. Pidiendo una Biblioteca. En El Imparcial, Madrid, 21 de febrero de 1908. cit en Escolar,Hipólito.El compromiso intelectual de bibliotecarios y editores. Madrid. Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1989.
- ESCOBAR, HIPÓLITO. Historia de las bibliotecas. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1987.
- GÓMEZ HERNÁNDEZ, José Antonio. Biblioteconomía Conceptos Básicos de Gestión de Bibliotecas. Murcia: Universidad, 1999.

La difusión de la Cultura local: producción de exposiciones itinerantes de la Biblioteca Regional de Murcia

PEDRO QUÍLEZ SIMÓN*

Resumen: La práctica totalidad de las instituciones interesadas en la actividad de las bibliotecas públicas encomiendan a estos centros la defensa de las manifestaciones culturales locales. IFLA, UNESCO, MEC (a través de las Pautas) o la mayor parte de las leyes que regulan la actividad de las bibliotecas en los ámbitos nacional y autonómico insisten en la importancia de rescatar, custodiar y difundir el acervo cultural del territorio.

Esta comunicación presenta una aproximación sobre la iniciativa que, en consonancia con todo lo anterior, desarrolla la Biblioteca Regional de Murcia mediante la producción de exposiciones, de carácter itinerante por la Red Regional de Bibliotecas, en torno a figuras locales destacadas en los más diversos campos de la cultura regional.

Palabras clave: Exposiciones, cultura local, exposiciones itinerantes, actividades culturales, difusión cultural, Biblioteca Regional de Murcia.

1. LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS Y LA DIFUSIÓN DE LA CULTURA LOCAL

Desde la clásica y fundamental labor como depositaria de la información escrita a disposición del ciudadano, la biblioteca pública ha evolucionado en los últimos años pasando a ser reconocida como un punto de difusión capaz de ofrecer mayor número y variedad de servicios de gran interés para la sociedad.

Como resultado de ese cambio de rumbo, los centros van incorporando los nuevos cauces de transmisión informativa (Internet y sus derivados, documentos audiovisuales en CD o DVD, etc.) y amplían su abanico de actividades atendiendo las recomendaciones dictadas desde muy numerosas instancias.

* Biblioteca Regional de Murcia; Pedro.Quilez@carm.es

Una de esas recomendaciones, repetida bajo distintos enunciados por todas las instituciones que se ocupan de las bibliotecas (UNESCO, IFLA, MEC) enlaza con el tradicional mandato de custodiar el patrimonio documental del territorio. Esta recomendación se refiere a la necesidad de organizar y facilitar recursos para conocer la historia local y su expresión más reciente la encontramos en las Pautas PULMAN:

"El acceso a los recursos culturales requiere cooperación entre las bibliotecas públicas y otras organizaciones, tales como instituciones del patrimonio, otras bibliotecas, archivos y museos de la localidad, asociaciones culturales, centros culturales, fundaciones, asociaciones con base social, asociaciones artísticas, sociedades históricas, organizaciones religiosas, otras ONGs, escuelas, corporaciones locales y administración central.

La historia local y familiar refuerza la identidad cultural y estimulan el sentido de pertenencia a la comunidad, son un aspecto fundamental en el trabajo de las bibliotecas, los archivos y los museos, y constituyen un terreno inequívoco para la cooperación¹.

2. LA EXPOSICIÓN COMO RECURSO PARA LA DIFUSIÓN CULTURAL. TIPOS Y CARACTERÍSTICAS

Para cumplir esta indicación, asumida como una parte esencial de sus cometidos, las bibliotecas públicas llevan a cabo muy diversas actividades, destacando, en primer lugar, el habitual mantenimiento de una parte de la colección destinada a documentos que tengan que ver con la comunidad territorial (fondo local), la edición de guías de lectura que dinamicen ese mismo fondo o la prestación del servicio de documentación a asociaciones o entidades que se ocupan de la historia local.

También es común colaborar con esos colectivos mediante la cesión de sus espacios para la celebración de conferencias o mesas redondas en torno a temas locales o, dando un paso más, la programación de las mismas desde la propia biblioteca. Algunos centros han llegado a tomar la iniciativa de liderar la tarea de documentar y editar publicaciones que recuperan la memoria local (como es el caso de la Biblioteca Pública de Dos Hermanas)².

Sin embargo, la actividad más atractiva y con mayor éxito en la convocatoria de público es, indudablemente, la realización de exposiciones. Ya en las *Pautas sobre servicios de bibliotecas públicas* establecidas por el MEC (interpretando

¹ <http://www.pulmanweb.org/DGMs/DGM-Spanish-Ver-Apr03.doc> [Consulta 30 de julio de 2004].

² GÓMEZ VALERA, Carmen., "La biblioteca y la difusión de la cultura local. La importancia de lo nuestro", *La biblioteca pública, portal de la sociedad de la información*, I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas, Valencia, Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2002, pp. 470-472.

directamente las de IFLA) se recomienda a las bibliotecas la organización de "exposiciones bibliográficas, artísticas, científicas, divulgativas, etc., en las que se prestará una especial atención a los temas de interés local"³.

En efecto, aunque también se recurre habitualmente a las conferencias, a menudo en combinación con exposiciones, son éstas últimas las que dentro de la variada tipología de actividades culturales que se llevan a cabo en las bibliotecas públicas se presentan como el medio más oportuno para difundir aspectos de la cultura entre el público en general.

Los tipos de exposición que organizan o albergan las bibliotecas públicas en relación con la historia, el arte y otros aspectos de su comunidad son muy numerosos. Sin pretender una clasificación exhaustiva, esa extensa relación de modelos podemos distribuirlos en cuatro grandes grupos:

Artísticas: pinturas, esculturas, fotografías y otras obras de autores locales actuales o referidas a la localidad, pero también (a otro nivel) trabajos de aficionados o escolares sobre un tema local (monumentos, historia e incluso narraciones de tradición oral).

Bibliográficas: compuestas fundamentalmente por material impreso. Normalmente libros relacionados con la historia local pertenecientes o no al propio fondo de la biblioteca.

Etnográficas: con materiales muy diversos que abarcan desde elementos de la vida cotidiana (ajuares, aperos, objetos cotidianos) hasta documentos escritos o fotografías que permiten conocer la historia local.

Didácticas: formadas por paneles con información gráfica y escrita que permite desarrollar un tema. Pueden ir o no acompañadas de otros materiales (libros, objetos alusivos al tema desarrollado) pero su cuerpo principal, lo que marca el recorrido de la muestra, lo constituye la colección de paneles.

Naturalmente, estos tipos se combinan de múltiples formas, pero, en esencia, la mayor parte de las muestras que se exponen en las bibliotecas públicas encaja en alguno de estos apartados. Un quinto grupo, sin embargo, podrían constituirlo esas exposiciones de tipo mixto.

Por otra parte, ¿porqué las exposiciones resultan un instrumento tan atractivo para el público?. Como hemos apuntado, otras formas de difusión son también actividades eficaces para la difusión de la cultura local: conferencias y publicaciones son cauces habituales para hacer llegar al público detalles de la memoria colectiva. Veamos cuáles son las características que diferencian a la exposición de esas otras actividades.

Con respecto a las publicaciones, la exposición, si bien corre el riesgo de trivializar o dar una visión sesgada o excesivamente reducida del tema en cuestión por la limitación de espacio, es capaz de aportar contenidos visuales en los que el visitante se recrea, mayor profusión de imágenes, de mayor tamaño

³ *Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas*, Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2002, p. 19.

e incluso objetos que aportan un contacto directo con lo real con respecto a lo reproducido o comentado en la obra escrita. Además, una exposición invita a un recorrido completo por el tema, sin pretender una visión exhaustiva ofrece, por el contrario, un resumen esencial asimilable durante el itinerario, dando al visitante una visión global del tema objeto de su contenido. Por último apuntaremos que no en pocas ocasiones la publicación acompaña a la muestra supliendo las limitaciones de tiempo y espacio de la exposición y permitiendo así al mismo tiempo una aproximación general al tema y la posibilidad de conservar y ampliar el conocimiento sobre el mismo.

Por lo que concierne a las conferencias o mesas redondas, la exposición se encuentra en desventaja, al igual que en el caso anterior, por su reducida capacidad de presentar un discurso exhaustivo y también por la inmediatez de los protagonistas, autores o expertos que, durante las conferencias, toman contacto directo con los asistentes. Sin embargo, encontramos otras cualidades que diferencian a la exhibición de la conferencia y equilibran su calificación como cauce eficaz para la divulgación cultural. En primer lugar, la exposición goza de la ventaja de ser más duradera en el tiempo, permitiendo a los interesados en el tema no sólo examinar en repetidas ocasiones la propuesta de contenidos que se nos presenta, sino escoger el ritmo personal con el que se desea examinarla. Asimismo, se ofrece, por lo general, a un mayor número de personas y es susceptible de ser adecuada para muy distintos tipos de público (incluso con el mismo contenido y formato, adaptando la visita guiada al nivel de conocimientos o interés de los visitantes). También las conferencias suelen acompañar a las exposiciones, usualmente en los actos de inauguración, con lo que, de nuevo, ambas se complementan y brindan una visión más completa de la materia en cuestión.

Concluiré este apartado con las palabras de un autor que ha expresado algunas de estas características con indudable acierto: "*La exposición asume la obligación de reconstituir un mundo, de mostrar el modo en que sus diversos componentes se entrelazan, de articular las frases que les dan unidad. La exposición es la ocasión para poner en escena un episodio de la vida intelectual, reconstruir un fragmento de la historia cultural, dar cuerpo a una noción abstracta, penetrar en el universo de un autor, alimentar la reflexión contemporánea... situándose en cada momento en la intersección exacta entre lo sensible y lo inteligible*"⁴.

3. EL PROGRAMA DE EXPOSICIONES EN LA BIBLIOTECA REGIONAL DE MURCIA

La BRMU cuenta entre sus espacios con dos salas de exposición contiguas (que suman 250 m²) y desde su inauguración, en septiembre de 1996, fue consciente del potencial que encierra la organización de exposiciones para

⁴ SCHAEER, Roland, "La bibliothèque, lieu d'exposition", en Cabannes, Viviane; Poulain, Martine (eds.), *L'action culturelle en bibliothèque*, París: Cercle de la Librairie, 1998, p. 27.

cubrir determinadas necesidades de la biblioteca en cada momento. Así pues, se tomó la decisión de incorporar a su programa anual de actividades culturales un apartado dedicado a este tipo de actividad basándose en las siguientes directrices:

- Aprovechar la convocatoria de exposiciones como medio de localizar el centro y de dar a conocer sus servicios directamente al público asistente a las mismas, dedicando especial atención al público infantil y juvenil.
- Rentabilizar la inversión realizada en instalaciones y espacios destinados a salas de exposición con una programación abierta y permanente.
- Situar al centro como punto cultural de referencia mediante la oferta continuada, entre otras actividades, de exposiciones de interés general.
- Conseguir, con la convocatoria de cada exposición, un espacio en los medios de comunicación que potencie la visibilidad de la biblioteca en la comunidad.
- Programar exposiciones cuyo contenido comprenda materias competencia de la biblioteca (evitando, así, la realización de exposiciones de artes plásticas, arqueología, etc.) y otras que no estén a cargo de otros centros públicos con capacidad para exponer, prestando interés prioritario a contenidos bibliográficos, audiovisuales y, sobre todo, de ámbito regional.

Por las dos salas del centro, que permiten la instalación de muestras de muy diversos tamaños, formatos y contenidos, han pasado 45 exposiciones a lo largo de ocho años. Entre ellas podemos destacar, por su elevado número de visitantes y numerosas apariciones en los medios de comunicación, algunas muestras: *"Ana Frank, una historia actual"*, procedente de la Fundación Anne Frank, en Ámsterdam, cuyo primer lugar de exposición en España fue la BRMU; *"García Lorca, imágenes y palabras"*, expuesta en el centenario del nacimiento del poeta, fue adquirida a la Fundación "Federico García Lorca" y está compuesta por 30 paneles con información gráfica y escrita sobre el poeta granadino y un audiovisual biográfico; *"Viajes imaginarios a la luna"*, organizada por Gresol con la literatura sobre viajes a nuestro satélite como motivo, en la que se invitaba al público a visitar el interior de una bala de cañón de 3,5 m. de altura; o *"Cervantes encantado"*, una exposición sobre el Quijote realizada por la productora de la famosa serie de dibujos animados y compuesta por materiales muy diversos que incluían desde una bacía de barbero hasta dos puestos multimedia con información audiovisual.

Pero también se han instalado muestras que responden a las recomendaciones institucionales sobre la cultura local: *"Vicente Medina"*, organizada por la Biblioteca Regional con la colaboración de la Fundación "Vicente Medina", que presentaba 8 paneles didácticos sobre su vida, su época, etc., así como primeras ediciones de la obra del autor y otros libros pertenecientes al fondo de la Biblioteca; *"La escritura en la Región de Murcia"*, organizada por el Centro de Profesores II de Murcia que reflejó la evolución cronológica de la escritura en nuestra Región en 18 paneles de gran formato con texto e ilustraciones; *"Premios Murcia Joven de Cómic y Artes Visuales"*, con creaciones de jóvenes murcia-

nos; *"Reflejos de la cultura festera"*, muestra sobre la fiesta de Moros y Cristianos en la que se exhibieron documentos antiguos referidos a la fiesta, armas de arcabucería, trajes antiguos y actuales, carteles anunciadores (algunos del s. XIX), y otros elementos de la fiesta; o *"José Crespo, actor murciano"*, exposición homenaje sobre la vida de este insigne actor murciano realizada a partir del fondo "José Crespo" depositado por la familia en la BRMU que contenía 10 paneles sobre la trayectoria del actor y materiales expositivos como discos, guiones, distinciones honoríficas, primeras ediciones de libros y un vídeo sobre la vida del actor.

4. EL PROGRAMA DE EXPOSICIONES ITINERANTES DE LA BRMU

El origen del proyecto hay que situarlo en dos de las exposiciones mencionadas anteriormente: *"García Lorca, imágenes y palabras"* y *"José Crespo, actor murciano"*. La primera, como se ha señalado, fue adquirida por la BRMU para su instalación en las salas del centro e iniciar posteriormente un período itinerante mediante cesión gratuita a todas aquellas bibliotecas de la Red Regional que lo solicitaran. La segunda se produjo por la propia biblioteca tras la constitución del fondo "José Crespo" y también se cedió a otros centros.



- *Título:* "José Crespo, actor murciano"
- *Fecha de producción:* marzo de 1998
- *Contenido:* biografía del actor acompañada de numerosas instantáneas personales y reproducción de otros documentos como contratos de Metro Goldwin Mayer (años 30), fotografías de rodaje y de promoción, guiones, carteles o programas de mano.
- *Soporte:* 10 paneles de formato 150 x 200 cm., catálogo y audiovisual.
- *Comisario:* José de Paco Navarro.

La buena experiencia en la producción y el elevado número de demandas de las bibliotecas de la Red, con más de cuarenta salidas efectivas de cada una de estas exposiciones, determinaron a las unidades de Actividades culturales y Coordinación bibliotecaria de la BRMU a proponer e impulsar un proyecto de producción de exposiciones con un doble objetivo: constituir un fondo de recursos de exposiciones a disposición de las Bibliotecas de la Red Regional y rescatar y difundir aspectos de nuestra vida cultural por toda la Región.

La propuesta fructifica en 2003 con la producción de una nueva muestra dedicada a la figura del abogado, bibliófilo y editor de obras raras Antonio Pérez Gómez, una personalidad peculiar que trasciende el ámbito erudito al que estaba limitado su conocimiento y cuya vida y obra han resultado de gran interés para el público en general.



- **Título:** "Antonio Pérez Gómez, bibliófilo"
- **Fecha de producción:** febrero de 2003
- **Contenido:** biografía de Antonio Pérez acompañada de numerosas fotografías y reproducción de otros documentos como libros que editó y materiales empleados, distinciones honoríficas o manuscritos de Cela, Gerardo Diego, Menéndez Pidal y Marcel Bataillon.
- **Soporte:** 10 paneles con formato 120 x 90 cm. y catálogo.
- **Comisarios:** Joaquín Salmerón Juan, Remedios Sancho Alguacil, Pedro Quílez.

En ese mismo año se une a la relación de exposiciones itinerantes "Antonio Oliver Belmás (1903-1968), Vida y obra de un hombre de letras", una muestra producida con motivo del centenario del nacimiento del poeta y erudito cartagenero, para la que se contó con la inestimable colaboración del Patronato "Carmen Conde-Antonio Oliver" del Ayuntamiento de Cartagena.



- **Título:** "Antonio Oliver Belmás (1903-1968), Vida y obra de un hombre de letras".
- **Fecha de producción:** septiembre de 2003.
- **Contenido:** un recorrido por la vida y la obra del poeta y erudito cartagenero ilustrado con reproducciones de fotografías con personalidades de la época, artículos de prensa, portadas de sus libros, dibujos y otros objetos.
- **Soporte:** 12 paneles con formato 120 x 90 cm., catálogo y banderola.
- **Comisarios:** José Luis Abraham, Pedro Quílez.

En octubre de 2003, y a propuesta de la Universidad de Murcia, la BRMU coproduce con esta institución la exposición "Los Mendrugos", una serie de cómic que ha llegado a ocupar más de 600 páginas en la revista "El Jueves", a lo largo de 13 años, y de la que, además, se han publicado 4 álbumes en los que también han intervenido ocasionalmente como guionistas Víctor M. y Javim.



- **Título:** "Los Mendrugos: unos estudiantes de tebeo"
- **Fecha de producción:** octubre de 2003.
- **Contenido documental:** reproducción de 30 viñetas de la serie creada por Juan Álvarez y Jorge Gómez publicada en El Jueves.
- **Soporte:** 30 paneles de formato 80 x 80 cm. sobre cartón pluma. Catálogo.
- **Comisarios:** Juan Álvarez, Jorge Gómez.

Ya en mayo de 2004, la BRMU produce su cuarta exposición: la muestra "Escritoras": realizada en colaboración con el Instituto de la Mujer de Murcia, se trata de una selección representativa de escritoras de la Región de Murcia de todos los tiempos entre las que se incluyen novelistas, poetas, dramaturgas y ensayistas que, desde su raigambre murciana y sin más cortapisas que su propia capacidad y su dominio de las formas alcanzan proyección fuera de los límites locales.



- Título: "Escritoras".
- Fecha de producción: junio de 2004.
- Contenido documental: Biografía y obras de 35 autoras literarias murcianas con numerosas ilustraciones que reproducen retratos de las mismas, portadas de sus libros y objetos personales que tienen que ver con la creación de su obra.
- Soporte: 19 paneles sobre cartón pluma 135 x 90 cm. con información gráfica y escrita. Catálogo.
- Comisarios: Ana Cárceles, Pedro Quílez.

El catálogo de exposiciones disponibles se ampliará en 2005 con una exposición para celebrar el centenario de Carlos Ruiz-Funes, cuyos archivo y biblioteca personal, adquiridos a la familia, constituyen el fondo "Ruiz-Funes" de la BRMU. Viajero, gastrónomo, bibliófilo y articulista, mantuvo correspondencia con Cela, Jorge Guillén, Marañón, Charles Aubrun y otros intelectuales y escritores, aunque el mérito de esta figura residió, sobre todo, en reunir en la tertulia de su sombrero a las figuras centrales del entorno cultural murciano de su época.

5. CONCLUSIONES: RESULTADOS DEL PROGRAMA DE EXPOSICIONES ITINERANTES

Los resultados que va ofreciendo la realización de este proyecto satisfacen los dos objetivos principales. Por un lado, no sólo las bibliotecas públicas de la Región de Murcia disponen frecuentemente de este fondo de exposiciones para organizar eventos en sus salas, sino que otros colectivos como Centros educativos, Asociaciones culturales o Asociaciones vecinales solicitan la cesión de las muestras, posibilidad que se abre una vez que se agota el período itinerante por las bibliotecas.

También se consigue, mediante la selección de temas objeto de las exposiciones y su recorrido itinerante por numerosos puntos de la Región, el objetivo de difundir aspectos de la cultura local, circunstancia que actúa incluso en ocasiones como elemento dinamizador del fondo de cada biblioteca (como es el caso de la muestra "Escritoras", que ha facilitado el acercamiento posterior del público a las obras de las autoras).

Sin embargo, debemos hacer notar que la utilidad de la realización del programa de exposiciones itinerantes no se agota en sus objetivos primarios. Existe un tercer grupo de resultados, inherentes a la puesta en práctica de este programa, cuya importancia no es desdeñable. Nos referimos a ventajas derivadas de su ejecución como el posicionamiento de las bibliotecas públicas en el ámbito cultural local, la promoción de los centros y la repercusión en medios de comunicación o, en la labor de producción por parte de la BRMU, el valioso contacto con agentes culturales y con empresas y profesionales afines que enriquecen su experiencia y le abren nuevos cauces para iniciativas futuras.

Tratamiento integral de la información sobre discapacidad

MARÍA DEL PILAR PORRAS NAVALÓN,
RUBÉN SIMÓN CONDE Y MIGUEL ÁNGEL VERDUGO ALONSO*

Resumen: La multiplicidad de formas en que se encuentra la información sobre discapacidad y la falta de organización de toda esta información es el origen del Servicio de Información sobre Discapacidad, SID, un servicio documental sobre la discapacidad en Internet (<http://sid.usal.es>).

Esta iniciativa comenzó en junio de 1999 impulsado por el INICO (Instituto Universitario de Integración en la Comunidad), perteneciente a la Universidad de Salamanca, y el IMSERSO del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

El sistema de clasificación de la información estructurado en diferentes bases de datos y un sistema con múltiples vías de acceso, facilita el encontrar la información incluida en las bases de datos. Estos son los puntos clave que han convertido a este servicio en uno de las principales referencias en el mundo de la discapacidad.

En la actualidad, la recogida y sistematización de los datos que se realiza y las diferentes posibilidades de búsqueda que ofrece, colocan al Servicio en uno de los primeros portales en lengua castellana a consultar por todos los usuarios que deseen obtener información sobre la discapacidad.

El SID ha modificado recientemente su página web, se han introducido mejoras en los servicios y en el acceso a la información que ofrece, lo que se ha visto claramente reflejado en el número de visitantes y en la cantidad de información servida.

Palabras Clave: Discapacidad, Internet, servicios de información

La multiplicidad de formas en que se encuentra la información sobre discapacidad y la falta de organización de toda esta información es el origen del Servicio de Información sobre Discapacidad, SID, un servicio documental sobre la discapacidad en Internet (<http://sid.usal.es>).

* SID (Servicio de Información sobre Discapacidad); pilarp@sid.usal.es; ruben@sid.usal.es; verdugo@usal.es

El SID comenzó en junio de 1999 fruto de una iniciativa conjunta entre el INICO (Instituto Universitario de Integración en la Comunidad), perteneciente a la Universidad de Salamanca, y el IMSERSO del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

La exhaustiva recogida de la información y la sistematización de la misma que el SID realiza, junto con las posibilidades de búsqueda que ofrece sitúan al Servicio en uno de los primeros portales en lengua castellana a consultar para todas las personas que desean obtener información sobre las personas con discapacidad. Toda la información se estructura en diferentes bases de datos.

La información que contiene el SID se estructura en torno a ocho ficheros informativos y seis áreas temáticas (Salud y prevención; Rehabilitación integral; Integración escolar y educación especial; Empleo y protección económica de la discapacidad; Servicios sociales; Accesibilidad y ayudas técnicas). Todo ello delimitado geográficamente y especificando el tipo de colectivo al que va dirigida la información dividido en deficiencias físicas, deficiencias psíquicas, deficiencias sensoriales y expresivas, plurideficiencias y otras deficiencias.

La estructura del servicio se articula en torno a diferentes ficheros informativos: Actualidad informativa, Centros y servicios, Prestaciones económicas y beneficios fiscales, Ayudas y prestaciones técnicas, Legislación y normativa, Organizaciones, Formación de especialistas, Investigación e innovación, Evaluación de personas y servicios, Datos estadísticos, Fuentes documentales, Recursos en Internet.

Servicio de Información sobre Discapacidad - Microsoft Internet Explorer

Archivos Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Dirección: http://sid.usal.es/

Google: Buscar en la Web - F212 bloqueado(s) - Opciones

SID Servicio de Información sobre discapacidad

MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES

SECRETARÍA DE ESTADO DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIAS Y DISCAPACIDAD

INMSERSO

UNIVERSIDAD DE SALAMANCA

Buscar: cualquier palabra en Todo el SID Búsqueda avanzada

Visualizar: Normal Sin estilo Alto contraste Accesibilidad In English

INFORMACIÓN

- Portada
- Por secciones
- Por temas
- Por colectivos
- Por ámbito
- Frecuentemente
- Perfiles

PRODUCTOS

- Revista Mensual
- Observatorio Digital
- Revista Enlace
- Estadística
- Hablamos de Discapacidad
- Sumarios
- Válidos
- Revista de prensa

ACERCA DEL SID

- ¿Qué es el SID?
- Mapa de la Web
- Accesibilidad
- Contacto

COLABORA

- Colabora con el SID
- Colaboradores en

Actualidad

El Hock Dance, la discapacidad como nuevo vocabulario artístico

El congreso pide al gobierno que estudie compatibilizar pensiones no contributivas y un salario para los discapacitados

Los discapacitados de renta baja se beneficiarán de una subida del 5% en sus pensiones

Más información...

Fuentes documentales

La protección de las situaciones de dependencia en España

Discapacidad e integración familiar, trabajo y sociedad

Playas con servicio de baño adaptado

Guía de empleo con apoyo para personas con autismo

Más información...

Legislación

- Real decreto 1105/2001, de 6 de septiembre, por el que se regula el Consejo Nacional de la Discapacidad
- Acuerdo del Consejo de Ministros de 16 de julio de 2004, de criterios de distribución, y

Prestaciones y Ayudas

- Base reguladora y subvenciones a programas de garantía social, el curso 2004/2005
- Becas investigación MAPFRE 2004-2005
- El Cortamen de pautas Alqueiras

El Plan de Acción para Personas con Discapacidad 2003-2007

Ley de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad

NOVEDADES EN LA WEB

- Descargue la sección sobre Discapacidad del programa "cu por Hoy" (tema del 17/9/2004)
- Datos sobre PENSIONES
- México: Número 345 (junio-julio)
- No disponible el número 39 del Observatorio de la Discapacidad Digital
- Revista de prensa - 2º trimestre de 2004
- Listado de alumnos seleccionados para la realización del Máster en Integración de Personas con Discapacidad (Programa Innovación)

http://sid.usal.es/

La **parte central** de la página está dividida en seis diferentes secciones, elegidas tras un detallado estudio del número de visitantes de las diferentes secciones: Actualidad, Fuentes documentales, Ayudas, Legislación, Cursos y congresos, Investigación y De Interés.

También se puede acceder al último número a texto completo de la revista *Minusval*.

INFORMACIÓN

- Portada
- Por secciones
- Noticias
- Publicaciones
- Por género
- Preguntas frecuentes
- Resúmenes
- Mi perfil

PROYECTOS

- Revista Minusval
- Observatorio de la Discapacidad
- Revista Enlace
- Ciudadanía
- Hablamos de
- Investigación
- Actualidad
- Revista de prensa

ACERCA DEL SID

- ¿Qué es el SID?
- Mapa de la Web
- Accesibilidad
- Contacto

COLABORA

- Colabora con el SID
- Colaboradores en Internet

Actualidad

Rock Flack Danza, la discapacidad como herramienta artística

El congreso pide al gobierno que estudie compensar impuestos no contributivos y un salario para las discapacitadas.

Más información...

Fuentes documentales

La participación de las personas con discapacidad en España

Discapacidad e información: temas, trabajo y sociedad

- Playas con servicio de baño adaptado
- Curso de formación para el personal de atención

Más información...

II Plan de Acción para Personas con Discapacidad 2003-2007

Las 16 medidas de oportunidades, no discriminación y accesibilidad

INDIVIDUALS EN LA VIDA

- Libertad de la expresión sobre la discapacidad
- El papel de la familia
- El papel de la comunidad
- El papel de la sociedad
- El papel de la cultura
- El papel de la economía
- El papel de la política
- El papel de la ciencia
- El papel de la tecnología
- El papel de la educación
- El papel de la salud
- El papel de la justicia
- El papel de la ética
- El papel de la filosofía
- El papel de la historia
- El papel de la geografía
- El papel de la biología
- El papel de la química
- El papel de la física
- El papel de la matemática
- El papel de la informática
- El papel de la ingeniería
- El papel de la arquitectura
- El papel de la urbanismo
- El papel de la planificación
- El papel de la gestión
- El papel de la administración
- El papel de la legislación
- El papel de la jurisprudencia
- El papel de la doctrina
- El papel de la costumbre
- El papel de la moral
- El papel de la religión
- El papel de la cultura
- El papel de la ciencia
- El papel de la tecnología
- El papel de la educación
- El papel de la salud
- El papel de la justicia
- El papel de la ética
- El papel de la filosofía
- El papel de la historia
- El papel de la geografía
- El papel de la biología
- El papel de la química
- El papel de la física
- El papel de la matemática
- El papel de la informática
- El papel de la ingeniería
- El papel de la arquitectura
- El papel de la urbanismo
- El papel de la planificación
- El papel de la gestión
- El papel de la administración
- El papel de la legislación
- El papel de la jurisprudencia
- El papel de la doctrina
- El papel de la costumbre
- El papel de la moral
- El papel de la religión

Más información...

Legislación

- Real decreto 1065/2004, de 6 de septiembre, por el que se regula el Consejo Nacional de la Discapacidad
- Acuerdo de Consejo de Ministros de 10 de junio de 2004, de criterios de distribución, y distribución resultante, para 2004, de los recursos financieros para el desarrollo de la Conferencia Sectorial de Asuntos Sociales, en su reunión de 17 de junio de 2004
- Reglamento del Ingreso sobre la Familia de las Personas Físicas

Más información...

Prestaciones y Ayudas

- Disposiciones reguladoras y subvenciones a personas con discapacidad social, al curso 2004/2005
- Boletín de inversiones MITEC 2004-2005
- El Certamen de pintura Aqueducta

Más información...

Cursos y Congresos

II Congreso La salud mental en la casa de todos

- Tercer Simposio: Rol y evolución de la Inclusión Social
- II Jornada sobre información y políticas sociales: Gestión del conocimiento en las acciones para mejorar social
- Jornadas de preparación al empleo familiar

Más información...

Curso de verano 2004

Investigación

Ayudas del Instituto de Salud Carlos III para investigaciones sobre evaluación de tecnologías sanitarias 2004-2006

El Gobierno permitirá el seguimiento de la investigación en enfermedades humanas al request al personal de las universidades

Uso de la tecnología en discapacidad

Más información...

En la **parte izquierda** de la página se puede acceder a la *Información* por medio de las diferentes secciones en que se estructura el Servicio, los diversos colectivos de personas con discapacidad, temas o ámbitos.

Dos nuevos accesos a la información que se ofrecen en esta nueva etapa, son las secciones de *Preguntas frecuentes*, que da respuesta a cuestiones de gran interés recibidas en el Servicio, y *Mi perfil*, que permite al usuario establecer búsquedas personalizadas.

Además se puede consultar a texto completo la revista *Minusval*, la revista *Enlace* y la revista de prensa. Igualmente se puede acceder al *Observatorio de la Dis-*

capacidad Digital, un boletín de noticias sobre el mundo de la discapacidad realizado por el Observatorio de la Discapacidad del IMSERSO.

Se realizan *vaciados* de las revistas consideradas científicas del mundo de la discapacidad en castellano y se recogen los sumarios de cerca de 100 revistas a nivel nacional o internacional.

El apartado de estadísticas permite crear “estadísticas a la carta” y realizar comparaciones. Se pueden seleccionar datos referentes a diferentes áreas y mostrarlos en tablas o en gráficas.

En Hablamos de discapacidad, se recogen los programas radiofónicos de la sección dedicada a las personas con discapacidad del programa Hoy por Hoy de la Cadena Ser, presentado por Iñaki Gabilondo, cuya sección dirige José Luis Fernández Iglesias.

Acerca de SID nos informa sobre el Servicio en concreto, de cómo se ha tenido en cuenta la accesibilidad a las páginas en el momento del diseño de las mismas, así como un mapa del site y la manera de ponerse en contacto con el SID.

Los usuarios pueden Colaborar mandando información, sugerencias... Todas las organizaciones y sitios web que de una forma u otra colaboran con el SID tienen cabida en la sección Colaboradores en internet.

En la parte derecha se destacan los documentos que consideran muy relevantes para las personas con discapacidad y cuya vigencia puede prolongarse durante un periodo de tiempo

En el apartado de Novedades en la web (del Servicio) se señalan las novedades y cambios realizados en las secciones más importantes.

BÚSQUEDAS DE LA INFORMACIÓN

Todas las páginas del SID llevan incorporado en la cabecera un formulario a través del cual se pueden realizar búsquedas generales o específicas seleccionando una sección concreta.

Buscar: cualquier palabra en Todo el SID Búsqueda avanzada

Visualizar >> Normal Sin estilo Alto contraste Acc

- Todo el SID
- Actualidad informativa
- Centros y Servicios
- Organizaciones
- Prestaciones económicas
- Ayudas técnicas
- Legislación y normativa
- Formación
- Investigación
- Evaluación
- Fuentes documentales

Igualmente se puede definir si queremos buscar cualquiera de las palabras introducidas (OR), la frase exacta (“ ”) o todas las palabras (AND).

Buscar: cualquier palabra en Todo el SID Búsqueda avanzada

Visualiza cualquier palabra la frase exacta todas las palabras

estilo Alto contraste Accesibilidad In English

En cualquier momento de la navegación por el SID, el usuario puede realizar una búsqueda mediante esta casilla y los desplegables asociados.

Se ofrece la opción de búsqueda avanzada donde se puede seleccionar la sección, el tema, el colectivo o el ámbito, así como una expresión de búsqueda en los campos de título, resumen o descriptores para una búsqueda más específica y rápida.

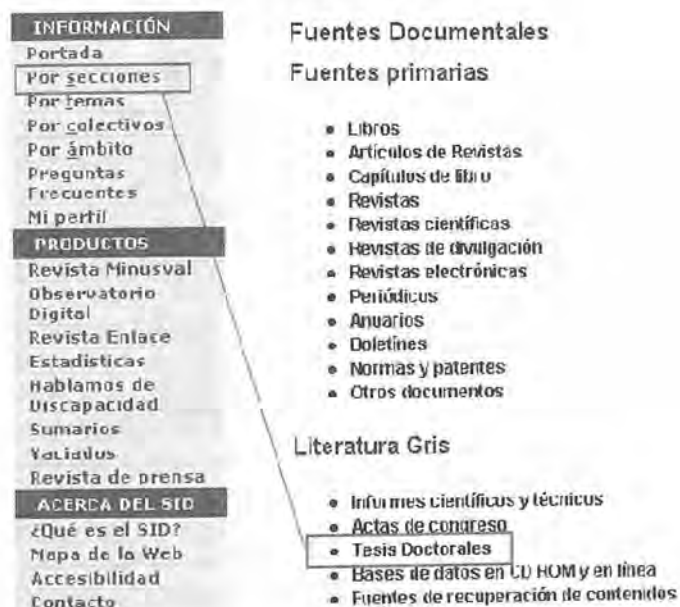
A la información se puede acceder de diferentes maneras:

1. Desde la portada del servicio, permitiendo la visión rápida de aquellos contenidos de especial relevancia de manera estructurada y atractiva, y posibilitando el acceso a todas las opciones de navegación del SID.

2. Acceso por secciones, permitiendo la navegación en las páginas del SID para buscar información a través de la estructura característica inherente al Servicio de los ficheros informativos.

Por ejemplo, si se quisiera buscar tesis doctorales sobre el colectivo de las personas con discapacidad visual, se escogería primeramente la opción de secciones en la parte izquierda de la página principal del SID y se obtendría un listado con todas las que componen en el servicio (centros, legislación, fuentes documentales, noticias...).

A continuación se elegiría *Tesis doctorales*:



Se obtendría un listado de todas las tesis doctorales recogidas dentro del Servicio. Como se quiere delimitar a un colectivo concreto, en la parte superior se escogería la pestaña de Por colectivos para aplicar este filtro:

Tesis Doctorales

Volver atrás Por temas **Por colectivos** Por ámbitos

Se encontraron 651 Tesis Doctorales. Mostrando página 1 de 33

Orden: Fecha (descendente) Filtro: Sin filtrar (0/0/0)

Página siguiente >>

Estrategias para la detección automática de patología laringea a partir del registro de la voz Tesis doctoral

Sistemas de predicción lingüística: aplicación de idiomas con alto y bajo grado de flexión en el ámbito de la "comunicación alternativa y aumentativa"

Estados emocionales y patrones psicofisiológicos en la discapacidad: lesión modular

Gestión de la provención y la evaluación de riesgos laborales, implantación de la industria de Málaga

La persona con retraso mental: bases para su inclusión social y educativa: guía para padres y educadores

Estilos cognitivos (dependencia-independencia de campo) en niños sordos. Implicaciones educativas [Recurso electrónico]

http://sid.usal.es/buscar.asp_Q_fichero_E_8.4.3

Se nos muestran los resultados agrupados por colectivos (este es el filtro que hemos utilizado) indicando entre paréntesis el número de referencias existentes para cada colectivo:

Tesis Doctorales

Volver atrás Por temas Por colectivos **Por ámbitos**

Se encontraron 671 Tesis Doctorales en 19 colectivos distintos

Cualquier colectivo (150 referencias)

Deficiencias Físicas (15 referencias)

- Deficiencias motoras osteoarticulares (16 referencias)
- Deficiencias motoras del sistema nervioso (69 referencias)
- Deficiencias visuales (19 referencias)

Deficiencias Psíquicas (63 referencias)

- Retraso mental (61 referencias)
- Trastornos del aprendizaje (51 referencias)
- Trastornos Generalizados del desarrollo (19 referencias)
- Trastornos por déficit de atención y comportamiento perturbador (16 referencias)
- Enfermedad Mental (37 referencias)

Deficiencias Sensoriales y Expresivas (1 referencia)

- Deficiencias visuales (18 referencias)
- Deficiencias del oído (27 referencias)
- Deficiencias del lenguaje, habla y voz (10 referencias)

Plurideficiencias y Otras (1 referencia)

- Sordoceguera (2 referencias)
- Parálisis Cerebral (10 referencias)
- Deficiencias no clasificadas en otra parte (8 referencias)

<http://sid.usal.es/buscar.asp?fichero=8.4.3&Ver=2>

A continuación se marcaría la discapacidad sobre la que queremos obtener la información y finalmente llegamos a visualizar las tesis doctorales relacionadas con el colectivo de las personas con deficiencia visual:

Tesis Doctorales

Volver atrás Por temas Por colectivos Por ámbitos

Se encontraron 40 Tesis Doctorales. Mostrando página 1 de 2

Colectivo: Deficiencias Sensoriales y Específicas: Deficiencias visuales:

Orden: Fecha (descendente) Filtro: Sin filtrar (todas)

Página siguiente >>

Intereses y expectativas de los ciegos y deficientes visuales sobre el ejercicio físico y el deporte

Los ciegos como grupo social y su relación con el Estado: 1880-1938

Los ciegos en la rural

Habilidades sociales y ceguera: entrenamiento de la expresión facial de la emoción a niños con ceguera total congénita mediante biofeedback electromiográfico

Representación social de la integración de los deficientes visuales, determinantes psicológicos (Microfirma)

Las habilidades interpersonales en la integración de invidentes: estudio de las actitudes para la promoción de la integración social de invidentes.

<http://sid.usal.es/buscar.asp?fichero=8.4.3&sVer=0&colectivo=3.1>

En estos resultados podríamos seguir filtrando la información por ámbito (para obtener las tesis doctorales que hagan referencia a una comunidad concreta) y/o por temas (salud, empleo, educación...)

En todos los listados de resultados se muestra una cabecera con los filtros aplicables (por temas, ámbito o colectivos tal y como acabamos de ver), y la situación actual de navegación en la que nos encontramos, es decir, en qué colectivo nos encontramos (ver el cuadro rojo de la imagen superior), en qué tema y ámbito, si hubiéramos utilizado estos filtros. Además, tenemos la posibilidad de ordenar los resultados por fecha, por título o mostrar solamente los de los últimos dos meses, los del próximo mes, todos...

3. *Acceso por temas*, permitiendo al usuario seleccionar uno de los 6 temas o áreas que dan forma y son la estructura del SID, obteniendo en primer término una selección de información relevante sobre el tema que puede ampliarse a toda la existente en todas las secciones del SID.

Si un usuario desea saber toda la información que haya en el servicio referente al *empleo con apoyo*. Para ello debe elegir temas en la parte izquierda de la página principal del SID.

INFORMACIÓN

Portada

Por secciones

Por temas

Por colectivos

Por ámbito

Preguntas frecuentes

Mi perfil

PRODUCTOS

Revista Minusval

Observatorio Digital

Revista Enlace

Estadísticas

Hablamos de Discapacidad

Sumarios

Valiados

Revista de prensa

ACERCA DEL SID

¿Qué es el SID?

Mapa de la Web

Accesibilidad

Contacto

Empleo

Modalidades de empleo

- Centros Ocupacionales
- Empleo Protegido
- Empleo con Apoyo
- Empleo Ordinario (privado, público, autónomo)

Intermediación Laboral

- Calificación y Orientación
- Colocación
- Apoyo al mantenimiento del empleo

Rehabilitación y formación profesional

- Formación Profesional en el Sistema Educativo y Garantía Social
- Formación Profesional Ocupacional y Talleres de Empleo
- Recuperación y Readaptación de Profesional (CRMF y FREMAP)
- Formación a través de las iniciativas europeas (Fondo Social Europeo)
- Formación profesional continua

Una vez seleccionado empleo con apoyo saldrá una página con lo último que se encuentra, dividido en diferentes secciones, teniendo la posibilidad de ver toda la información disponible en el SID acerca del tema.

Empleo con Apoyo

Empleo con Apoyo es el empleo integrado en la comunidad dentro de empresas normalizadas, para personas con discapacidades que tradicionalmente no han tenido posibilidad de acceso al mercado laboral, mediante la provisión de los apoyos necesarios dentro y fuera del lugar de trabajo, y en condiciones de empleo lo más similares posible en trabajo y sueldo a las de otro trabajador sin discapacidad en un puesto equiparable del de la misma empresa. Con el empleo integrado puede estar sujeto a cualquiera de las modalidades de contratación que aparecen en el punto 4.4.4 - Empleo Ordinario.

Ver toda la información disponible en el SID sobre este tema

Artículos sobre empleo con apoyo

- Inserción laboral de las personas con discapacidad: el enfoque orgánico
- Situación actual del empleo con apoyo en España
- El empleo con apoyo: un derecho de las personas con discapacidad
- Strategies and barriers in facilitating natural supports for employment of adults with severe disabilities
- A survey of supported employment agencies' quality improvement practices and training needs

Recursos en Internet sobre empleo con apoyo

- Lista ECA, Empleo Con Apoyo
- Worksupport
- Palma Septe XXI

Últimas noticias

- El PP pide al Gobierno que concrete cuándo se aprobará la nueva normativa que regulará el empleo con apoyo
- Málaga dobla al resto de Andalucía en contratos laborales a discapacitados físicos
- La revista "Duvni" dedica un especial al empleo con apoyo y a los entornos laborales integrados
- La Confederación de Autismo insta a las empresas a incluir en sus plantillas expertos en discapacidad
- Editada una guía de empleo para personas autistas

<http://sid.usal.es/tema.asp?tema=4.4.3>

Podemos delimitar más la búsqueda escogiendo los artículos de revistas. Para ello picamos en ver toda la información disponible en el SID y nos saldrá un listado de todas las secciones donde se recopilan los registros bajo el descriptor empleo con apoyo.

Si picamos en artículos de revistas obtendremos todos aquellos registros referentes al empleo con apoyo.

Artículos de Revistas

Volver atrás	Por temas	Por colectivos	Por ámbitos
--------------	-----------	----------------	-------------

Se han encontrado 49 Artículos de Revistas. Mostrando página 1 de 2

Título: Empleo y Protección Funcional de la Discapacidad (Empleo) [Ver detalles] [Agregar]

Orden: = asc. [v]

[Página siguiente >>](#)

A real job with prospects: supported employment opportunities for adults with learning difficulties and disabilities

A survey of supported employment agencies' quality improvement practices and training needs

Achievements and challenges in a five year period in consumer and system outcomes from the supported employment initiative

Analysis of the typicalness of supported employment jobs, natural supports, and wage and integration outcomes

Apoyos en empleo integrado para personas con discapacidades importantes

Citizens' perceptions of an employee with severe disabilities: an analysis of social interactions in a work setting

<http://sid.usal.es/buscar.asp?fichero=8.2.6&sVer=0&area=4.4.3>

4. *Acceso por colectivos*, permitiendo al usuario realizar una entrada desde los diferentes colectivos sobre los que ofrece información el Servicio.

5. *Acceso por ámbitos*, permitiendo al usuario realizar una entrada desde los diferentes ámbitos utilizados en la clasificación.

6. *Acceso por preguntas frecuentes*, de forma que el usuario acceda a un conjunto de preguntas de especial interés a las cuales se responde mediante un documento de información elaborada que estructura diferentes informaciones distribuidas en el SID unificándolas para clarificar su acceso.

7. *Perfil personalizado*, que permite al usuario establecer búsquedas concretas y almacenarlo en su perfil, de manera que utilizando este acceso obtendría directamente la información concreta que le interesa.

El SID seguirá la tarea de sistematización y organización de la información con el objetivo de continuar siendo el portal de referencia en castellano sobre la discapacidad.

Biblioteca Pública y Sociedad.

Adecuación al entorno

ELENA RODRÍGUEZ PARÍS*

Resumen: La transformación de la biblioteca pública a lo largo de los años ha respondido a la adaptación a los cambios producidos en una sociedad de la que ella es parte. Al igual que el resto de las instituciones su permanencia viene dada por la utilidad de la función que cumple, y en cada época, y especialmente ante los acelerados cambios que la Sociedad de la Información nos depara, debe renovarse para justificar su presencia, respondiendo a las necesidades y expectativas de los ciudadanos de lo que hoy se muestra como una sociedad compleja y conflictiva. Las funciones tradicionales de la biblioteca pública permanecen pero ya no es posible estandarizar servicios. Las circunstancias, los entornos, son tan diversos que cada biblioteca debe hacerse eco de las necesidades de su población de influencia para llevar a cabo una gestión eficaz. El conocimiento de la sociedad en que vivimos, de los valores y hábitos, y en general de una nueva cultura que se impone, así como un estudio pormenorizado de sus potenciales usuarios, deberá ser una obligación ineludible para la biblioteca pública si quiere responder al compromiso de servicio a la sociedad como agente democratizador en un mundo cada vez más desigual.

Palabras clave: Biblioteca, sociedad, estudio, entorno, adecuación.

INTRODUCCIÓN

Nadie rechaza la idea de que la biblioteca pública debe aspirar a mejorar en la medida en que pueda hacerlo las condiciones socioculturales de su ámbito de influencia, se debe a la población a la que sirve y esta vinculación al entorno le proporciona un marco de actuación forzoso, por lo que creemos que en favor de ese objetivo se hacen imprescindibles los estudios con profundidad

* Bibliotecas Municipales de La Coruña. elebayaga@yahoo.es.

que permitan a cada biblioteca ofrecer servicios específicos y adaptados a las necesidades detectadas y no sólo para responder a las urgencias de la realidad presente sino para ser capaces de diseñar a medio y largo plazo las líneas de actuación en consonancia con la evolución posible de la sociedad de la que la biblioteca pública forma parte.

La abundancia de planteamientos y modelos diversos que están surgiendo como respuesta a las distintas necesidades en las comunidades a las que las bibliotecas públicas sirven y que responden a condiciones sociales, económicas y políticas dispares, tan distantes como por ejemplo las de la América latina y las de la vieja Europa, hacen que los profesionales estemos sometidos a tal cantidad de sugerencias, propuestas y posibilidades que empieza a resultar ineludible hacer un ejercicio de reflexión para conocer exactamente en dónde estamos, qué debemos y podemos ofrecer, y no dejarnos llevar por realidades atractivas y sugerentes que nada tienen que ver con nuestro entorno próximo y cotidiano.

1. BIBLIOTECA PÚBLICA Y SOCIEDAD: EVOLUCIÓN

La biblioteca pública actual es heredera de los cambios económicos y sociales habidos hace poco más de doscientos años. Después del invento de la imprenta, fue el desarrollo de la industria del papel y el progreso de los transportes en el siglo XIX, los que favorecieron la difusión de los inventos y de los avances técnicos, la divulgación de las ideas y de las obras de creación; este flujo de transmisión incide directamente en el aumento de descubrimientos que crecen a un ritmo imparable y en la expansión en general del conocimiento, propiciando un intercambio y una comunicación, que hasta entonces había estado limitada a unos pocos, que influirá notablemente en la aparición de una nueva sociedad donde la producción documental y su difusión serán determinantes para desarrollo y el progreso.

La extensión de la alfabetización está también estrechamente asociada al desarrollo de la biblioteca pública. La alfabetización en los países protestantes europeos y EE.UU. estuvo vinculada en sus orígenes a la lectura de la Biblia como parte de la responsabilidad del clero protestante hacia su parroquia, lo que favoreció la posterior extensión de la lectura manteniendo ese carácter de interés ciudadano. Esta circunstancia hizo que se perfilaran ya grandes diferencias en Europa entre los países protestantes y los países católicos, de hecho ya en el siglo XVII Alemania, Holanda, Escocia, Suecia y Suiza se llegó al 80% de alfabetización¹ de la población, mientras en el resto apenas se alcanzaba el 20%.

Consecuentemente con esta trayectoria iniciada de apertura social a la lectura, los países del área anglosajona serán los pioneros en introducir un modelo de biblioteca pública para el servicio a la comunidad ya a mediados del siglo XIX.

¹ GIL, CALVO, Enrique. La casa leída en busca de autor. En IX Simposio sobre Literatura Infantil y Lectura, Madrid, 2003.

La evolución de las bibliotecas en el resto de Europa sigue trayectorias diversas, pero lo cierto es que el aprendizaje a través de la lectura empieza a adquirir un valor social incuestionable que se refleja también en la aparición de la escuela pública como institución responsable del aprendizaje lector.

Aún pasarán años antes de que las instituciones públicas emprendan políticas de apertura y dotación de bibliotecas públicas a los ciudadanos, pero la semilla está sembrada y no hay constitución en el siglo XX que no recoja como parte de los derechos del ciudadano el acceso a la educación y a la cultura.

En este cambio, la idea de proporcionar libre acceso a la información se va imponiendo desde los años veinte. Las bibliotecas, especialmente las de carácter público, se constituyen en elementos insustituibles en el proceso de formación e información del ciudadano, así como también, en relación con la difusión de la literatura, juegan un papel importante poniendo las obras de ficción a disposición del gran público estimulando la lectura como aprendizaje y placer:

Paulatinamente irán surgiendo leyes en todos los países que amparan y fomentan el desarrollo de las bibliotecas públicas, proporcionan normas de funcionamiento, clasifican tipos y funciones, definen competencias y en suma reconocen oficialmente la importancia social de esta institución. También es cierto que aunque existirán planteamientos de base comunes, las múltiples legislaciones producto de situaciones políticas y culturales diversas irán creando grandes diferencias en los sistemas bibliotecarios de los distintos países occidentales.

En el orden internacional se crean asociaciones de profesionales que alcanzan un desarrollo y prestigio notables hasta nuestros días² y se reconoce la importancia del papel de la biblioteca en la sociedad como elemento fundamental en los procesos de formación y comunicación. El conocimiento en todas sus formas se hace accesible a través de ella para todos los ciudadanos en igualdad de condiciones y esta función democratizadora en el acercamiento al saber y a la cultura será recogida por organismos internacionales como uno de los fines básicos de la biblioteca pública contemporánea (Manifiesto de la Biblioteca Pública de la Unesco, 1949, 1972, renovado en 1994)

Esta vinculación de la biblioteca pública con la sociedad a la que pertenece, el reconocimiento de su papel y la definición de sus funciones no es algo que sea dado de forma permanente sino que sensible a las necesidades sociales que se generan en cada momento debe replantearse y redefinir sus objetivos, aunque el marco de servicio al ciudadano sea siempre su referencia.

Cada época cuenta con unas carencias y necesidades que una vez superadas serán sustituidas por otras. El analfabetismo, a principios del siglo XX, se reconoció como causa del atraso social y económico y en consecuencia los

² Entre otras, la ALA (American Library Association, 1876), la IFLA (International Federation of Library Associations, 1927), la Global Knowledge Partnership, que reúne alrededor de 60 organizaciones públicas, privadas y no gubernamentales de muchos países del mundo y que trabaja en torno al papel del conocimiento en el desarrollo social.

gobiernos se volcaron en las instituciones de enseñanza y se dictaron normas que sucesivamente fueron ampliando la edad de la enseñanza obligatoria para asegurar una formación mínima a sus ciudadanos; al mismo tiempo se legisla también en materia de bibliotecas, poniendo especial énfasis entonces en la labor educativa³ y de apoyo a los usuarios en edad escolar y de apertura a las clases populares de la biblioteca pública, que ha supuesto una de las funciones primordiales hasta ahora.

Las colecciones al principio eran exclusivamente librarias así que el aprendizaje lector tradicional era suficiente para el acceso a los conocimientos deseados, el ritmo de vida era más reposado, los medios de comunicación aún no habían invadido los hogares y la presencia de la televisión hasta la mitad del siglo (en España en los años 60) no había impuesto su ritmo a la vida familiar, así que las personas contaban con cierto tiempo para dedicarlo a la lectura y las bibliotecas públicas mantenían su condición privilegiada de intermediarias entre el saber y los ciudadanos.

En algunos países, el nivel de alfabetización era mucho más alto (países nórdicos de Europa, EE.UU., y Gran Bretaña), y contaban ya con una tradición bibliotecaria consolidada que no ha sido el caso de los países del área mediterránea.

Cuando los medios de comunicación entran masivamente en la vida de los ciudadanos, el nivel de vida alcanza un cierto grado de bienestar y el consumismo hace su aparición, estas sociedades culturalmente más avanzadas están en condiciones de acceder y disfrutar de los nuevos medios sin desechar la práctica de la lectura.

En España, por el contrario, a pesar de los servicios orientados a la formación y fomento de la lectura de las bibliotecas públicas, especialmente dirigidos a las clases populares, los hábitos lectores no llegaron a consolidarse en nuestro país, así que la biblioteca debe permanecer fiel a esta función que secularmente ha desempeñado, aún en estos momentos en que parece que sólo cuenta la alfabetización digital.

En España, con unos índices de analfabetismo todavía muy altos a mitad de este siglo y aún posteriormente⁴, los nuevos medios se implantaron en un espacio vacío, sin tener que competir con la lectura de libros o periódicos⁵.

³ Real Decreto de 18 de octubre de 1901 que aprueba el Reglamento para el régimen y gobierno de las bibliotecas públicas del Estado con el objetivo principal de apoyo a la enseñanza. Real Decreto de 10 de noviembre de 1911 por el que se crean bibliotecas populares, completados con otros dos RD. de 1911 y 1912 en relación con la dotación de fondos y creación de secciones en estas bibliotecas.

⁴ Hace 25 años aún había un total de 2.353.600 personas analfabetas, la cuarta parte de la población mayor de 16 años era analfabeta o carecía de estudios, y un 57,4% de la población española sólo tenía estudios primarios; veinticinco años después los analfabetos sobrepasan apenas el millón, de los cuales el 82% son mayores de 55 años. (Informe INE 2003).

⁵ España sigue siendo uno de los países con índices más bajos de lectura de diarios, sólo un 27,9% declara leer la prensa a diario o casi a diario (datos del CIS 2003) y es el tercer país por la cola en la compra de prensa con sólo 105 personas por cada 1000 (El País 27/11/2003).

Así que treinta años después los cambios acelerados que se están derivando de la incipiente Sociedad de la Información están produciendo en la sociedad española desajustes importantes entre la realidad y las posibilidades teóricas que los nuevos medios de acceso al conocimiento y a la información proporcionan.

Ante esta situación las bibliotecas deben seguir haciendo un esfuerzo importante por adaptarse a las nuevas demandas sin abandonar tampoco aquellas funciones tradicionales de aproximación a la lectura y apoyo escolar de las nuestra sociedad está tan necesitada.

3. LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN. LOS NUEVOS CIUDADANOS

A partir de los años sesenta se producen una serie de acontecimientos y procesos tanto en el modelo económico como sociopolítico que van a conducir al nacimiento de un nuevo orden mundial que en mayor o menor medida afectará a todos los países. La crisis del Estado de Bienestar, la expansión del sector de las telecomunicaciones, la internacionalización de la economía y en general los procesos de globalización, y el papel preponderante que toman las nuevas tecnologías de la información, han dado origen a la aparición de un nuevo modelo de sociedad.

En este nuevo modelo que empieza a implantarse, la información y el conocimiento han sustituido a la producción industrial de bienes materiales y la llamada nueva economía comienza a consolidarse mediante la producción de productos de información sustentados por el desarrollo de nuevas tecnologías.

Este profundo cambio en el ámbito económico y en el sistema de comunicaciones está contribuyendo a la aparición de nuevos planteamientos sociales que afectan al conjunto del entramado social y en general a todas las instituciones y ponen de manifiesto la necesidad de redefinir las relaciones entre los espacios público y privado, en una sociedad que se revela cada vez más desarrollada y compleja.

Estamos ante lo que se está conociendo como la Sociedad de la Información que hace referencia a multitud de aspectos sociales, económicos, políticos y culturales que aún están en proceso de cambio. No existe un modelo único plenamente definido y consolidado, así que el resultado final, el tipo de sociedad que queramos tener, aún está abierto y depende de todos los agentes implicados, los ciudadanos, las instituciones y el llamado tercer sector.

La característica que mejor puede definir a esta sociedad es que el conocimiento se genera y se comparte sin los límites espaciales y temporales que antes existían, cada persona tiene la capacidad casi ilimitada para acceder a la información generada por los demás, los almacenes de información han dejado de ser físicos para ser virtuales y dinámicos.

En el informe emitido por Telefónica en 2002⁶ se propone una definición que recoge este aspecto, *"la Sociedad de la Información es un estadio de desarrollo social caracterizado por la capacidad de sus miembros (ciudadanos, empresas y Administración Pública) para obtener y compartir cualquier información, instantáneamente, desde cualquier lugar y en la forma que se prefiera"*.

Todas estas oportunidades que ofrecen las nuevas tecnologías promueven importantes cambios en los procesos, los valores, actitudes y hábitos, en la cultura en general.

Por otro lado, en el entorno europeo, la pertenencia a un espacio social y cultural común está dando lugar a una concienciación creciente en la mayor parte del mundo académico y político, y en general también entre los ciudadanos, de la urgencia de establecer una Europa más completa y cohesionada mediante el desarrollo y fortalecimiento de sus dimensiones culturales, sociales y tecnológicas.

En respuesta a esta necesidad en 2002 el Consejo Europeo, en Lisboa, toma como un objetivo fundamental de la Unión Europea la creación de una Europa basada en el conocimiento, objetivo que se ha visto ampliado en posteriores Consejos celebrados en los años siguientes y que ha promovido el compromiso de los países miembros de desarrollar acciones dirigidas a la implantación y desarrollo de las TIC en sus respectivos territorios.

Los acusados cambios a que estamos asistiendo afectan también a cuestiones de praxis e ideología políticas de tal suerte que se está produciendo un fuerte debate crítico en torno al concepto de democracia suscitado por las limitaciones y deficiencias que a diario se ponen de manifiesto, así como también en relación con las instituciones y prácticas que de ella se derivan y que ponen en evidencia la necesidad de una actualización profunda que permita sustentar su legitimación frente a los ciudadanos de la nueva y compleja Sociedad de la Información. Este debate que no puede dejar al margen el papel preponderante que desempeñan los medios de comunicación y la tecnología digital, como intermediarios entre la ciudadanía y los poderes políticos.

Estos planteamientos están íntimamente relacionados con la percepción de alejamiento y excesiva burocratización que el ciudadano de a pie tiene y padece de la administración en general y que conduce a una actitud de apatía e indiferencia ante el sentimiento de impotencia e ineficacia que en muchos casos se genera a partir de las relaciones con aquella; en la actualidad, las administraciones, conscientes de esta situación, están llevando a cabo acciones de acercamiento a través de servicios electrónicos para lograr una mayor eficacia y rapidez en los trámites administrativos, pero también hay que decirlo, dentro de un nuevo concepto de ciudadano-cliente-consumidor que responde a los criterios mercantiles que impregnan y contaminan todo el tejido social desde la implantación del nuevo liberalismo económico.

⁶ La Sociedad de la Información en España, 2002: presente y perspectivas. Madrid: Telefónica, 2002.

En este contexto surge el modelo de Estado relacional que reconoce en la sociedad civil y en el sector privado⁷, un aliado para construir la nueva sociedad desde supuestos de mayor intervención y participación de los ciudadanos en los procesos políticos y de gobierno. La posibilidad de éxito de este modelo pasa por la consolidación de una fuerte sociedad civil que participe y se implique en los problemas y debe ser sobre todo una sociedad bien informada por lo que todas las instituciones relacionadas con los procesos de información y comunicación cobran especial relevancia y en consecuencia la biblioteca pública debe consolidar su puesto de intermediaria en las redes de información y obtener apoyo social de la importancia de su papel en la lucha contra las desigualdades sociales.

La quiebra del Estado de Bienestar ha colocado al individuo en la necesidad de asumir el protagonismo en la solución de aquellos problemas y cuestiones que le afectan directamente, en relación con bienes considerados preferentes, como la sanidad, la educación y la cultura, cuya cobertura había estado hasta ahora garantizada por el Estado. El ciudadano de este nuevo orden social nada tiene ya que ver con el sujeto de derechos sociales que gozaba de la protección estatal y a quien sumergido en su cómoda posición de amparo institucional nada le movía a actuar y que de alguna manera había dejado de ser un hombre "político".

El nuevo modelo parte de la premisa de que hace falta estimular a los ciudadanos, apartados en su gran mayoría, para que participen en la resolución de todas estas cuestiones, estableciendo cauces y redes en las que entren tanto organizaciones públicas como privadas, en busca de la eficacia social al tiempo que la administración recupera una imagen de competencia y cercanía largamente deteriorada.

Estamos entrando en un nuevo paradigma social caracterizado por la eficiencia económica y social y en el que la sociedad civil, heterogénea y compleja, va a jugar cada vez más un papel primordial en la construcción social y se necesitan buscar nuevos cauces de actuación y de relación con las instituciones nacionales y organismos internacionales para cooperar al desarrollo y reforzamiento democrático, dentro del dentro del marco de la Nueva Economía y la Nueva Sociedad, para afrontar el llamado "déficit democrático".

Las TIC proporcionan en la actualidad una gran oportunidad para establecer nuevas relaciones entre los ciudadanos y las instituciones. Como recoge Julio Linares, presidente de Telefónica, existe ya un *"nuevo marco de relación entre ciudadanos, sus representantes políticos y la Administración, en el que la comunicación interactiva permite incrementar la participación ciudadana como esencia de la democracia"*.

En resumen, estamos asistiendo desde hace algunas décadas a importantes cambios que afectan a todas las sociedades y que están dando lugar a nuevas

⁷ Mendoza Mayordomo, Xavier. Profesor del Instituto de Dirección y Gestión Pública de ESADE. Papers de Formació -Nº 23 Diputación de Barcelona.

fórmulas políticas y sociales como respuesta a las fracturas en instituciones y sistemas que se han revelado inadecuados para afrontar los nuevos retos.

Pero para llegar a implicarse de manera efectiva en los procesos que directamente les conciernen, más allá de la participación en las elecciones, los ciudadanos deben contar previamente con la información y conocimiento pertinentes que les permitan la identificación clara de objetivos, la formulación de propuestas, el diseño de estrategias y el conocimiento de los interlocutores y cauces apropiados.

Será necesario así mismo que desde los gobiernos y organismos públicos se facilite el acceso a la información, se fomente el uso de las TIC para los ciudadanos y se practique la transparencia informativa, como medio de estimular el desarrollo de una cultura política participativa que permita renovar las formas democráticas obsoletas.

Creemos que al menos el futuro inmediato ha tomado esa dirección para los países desarrollados y en vías de desarrollo, provengan o no del área de los Estados de Bienestar.

4. LA SOCIEDAD DE CONSUMO

Independientemente de la necesidad de estimular la participación ciudadana y de revitalizar las instituciones, de los cambios acelerados a los que las nuevas tecnologías nos conducen, para la biblioteca pública es necesario también conocer los aspectos cotidianos de la vida de las personas para poder implicarse en la comunidad, asumir sus necesidades como objetivos a cubrir y en resumen ser sensible al tipo de sociedad en que le ha sido dado intervenir como parte integrante de la misma.

¿Cómo es la sociedad que nos rodea?, ¿de qué costumbres o hábitos participamos los habitantes del llamado primer mundo? Si hay algo que distingue a la sociedad actual en relación con el comportamiento de los individuos es sin duda la práctica generalizada del consumo, es una sociedad que vive y funciona por y para el consumo, que impregna y domina toda nuestra vida, hasta el punto que podemos decir que lo que caracteriza de forma singular a nuestra época es la conversión de nuestros hogares en centros de consumo.

Durante siglos existió una diferencia entre el lugar donde se vivía y el lugar o lugares donde se compraba o consumían bienes: el mercado, la feria, el café, etc., esta diferencia ahora ha desaparecido y el consumo ha invadido todas las parcelas en la vida del ciudadano que hasta hace poco se mantenían independientes, privadas y a salvo de este comportamiento.

En 1925 Manuel Strauss acuña el concepto de consumismo como el compromiso de producir y consumir cada vez más cosas y donde todos los valores se subordinaban a resaltar el propio nivel de vida. Las empresas pasan de producir lo que se demanda a inducir a consumir lo que producen en una continua búsqueda de nuevos bienes y servicios.

Después de la 2ª Guerra Mundial se inicia una escalada que se ha mostrado imparable aunque existen diferencias entre los países, más como resultado de la cultura que de la propia situación económica aunque esta sea un factor determinante.

Han aparecido nuevos escenarios, nuevos medios que fomentan el consumo de bienes y servicios. Las nuevas tecnologías favorecen las prácticas consumistas como parte de una nueva filosofía de que lo más deseable está en obtener con el menor esfuerzo posible el objeto de nuestros deseos. En este sentido la penetración de Internet en nuestros hogares es aprovechada para inducir a un continuo consumo del que el individuo ni siquiera es consciente.

Estos nuevos medios de consumo se caracterizan por la interrelación con las cosas en vez de con las personas de forma que el contacto entre cliente y objetos de consumo se maximice y en algunos casos la idea que se vende es la posibilidad de participar activamente en la acción de consumir y conseguirlo con una rapidez y eficacia que no necesita de mediadores.

La posibilidad de hacer las cosas por uno mismo supone otro cambio en el modo en que consumimos, de hecho hace años que las bibliotecas han incorporado a sus servicios el acceso directo que aunque efectivamente proporcione al usuario una visión directa de lo que busca y una percepción más amplia del fondo, no deja de ser una forma del "sírvese usted mismo" (es más rápido y mejor) en consonancia con los usos imperantes en el mercado y que responden a objetivos de maximización de beneficios.

De alguna manera se han alterado las relaciones sociales, se han reducido las relaciones personales directas o éstas son más superficiales.

A pesar de que en este sistema se da prioridad a todo aquello que pueda medirse, es decir calcularse y cuantificarse, donde todos los objetivos deben ser medibles, la calidad que percibe el individuo, el encanto, por decirlo de alguna forma, sigue asociándose a la relación y el trato con las personas.

El consumo llega a instituciones que en principio podrían considerarse ajenas a él: hospitales, centros educativos, instituciones culturales, museos, bibliotecas, etc., etc., han incorporado tiendas, cafeterías, kioscos, máquinas de autoservicio de bebidas, de comida empaquetada, etc., los museos se parecen a centros comerciales y sus tiendas, en ocasiones, adquieren una importancia desproporcionada. Por poner dos ejemplos: en el Metropolitan Museum se venden desde alfombras hasta joyas y el Louvre cuenta, además de las propias, con tiendas de firmas francesas como Chanel y Saint Laurent.

El ciudadano como sujeto de derechos y deberes ha perdido su condición de tal para pasar a ser sujeto de consumo, el cliente-consumidor, donde su deseo, por inducido que sea, debe ser satisfecho y un individualismo hedonista, explotado por el imperio del liberalismo económico, ha sustituido a los intereses colectivos.

La subida del nivel de vida y el aumento del tiempo libre han producido un aumento de "clientes" potenciales a los que hay que atraer, entusiasmar y

convencer de lo felices que pueden ser consumiendo⁸ y cuya autonomía y racionalidad se ven debilitadas por la presión de las campañas publicitarias.

Aunque el consumo se esté extendiendo, en muchos países, especialmente en Europa, empieza a manifestarse una cierta alarma ante el peligro de la estandarización a que conduce el consumo como algo no deseable y que supone una amenaza contra las culturas autóctonas porque es indudable que en este momento, los nuevos modos de consumo conllevan también nuevos modos culturales de EE.UU.

Esta sensibilización hacia lo particular, de la defensa de lo local tiene su expresión en acciones que desde los estados empiezan a tomarse en relación con la protección, el fomento y el conocimiento en general de las culturas propias como medio de preservar la diversidad y riqueza cultural del planeta.

Se produce una alteración del tiempo y del espacio. Hasta hace poco la interacción primordial del ser humano se realizaba en el mismo momento y directamente, ahora las NT permiten y propician las relaciones donde el tiempo y el espacio se ensanchan y reducen hasta casi anularse. Los transportes y las comunicaciones han derribado las barreras espacio temporales entre las personas.

A este proceso se han incorporado también los medios de consumo como la televisión, el ordenador y el teléfono, donde el producto y el consumidor entran en contacto sin que medien los agentes implicados en la elaboración de aquel, los tiempos de producción, publicidad y consumo se manipulan a antojo y los espacios pierden importancia.

El día, la noche, las distintas estaciones, el pasado y el futuro, son superados en el esfuerzo de provocar un mayor consumo en más gente: la noche ha dejado de ser un impedimento para salir y consumir, los transportes más rápidos favorecen los desplazamientos, los inmensos aparcamientos proporcionan la seguridad de acceso a las grandes superficies comerciales, la carencia de dinero en efectivo tampoco es ya un problema, las instalaciones y confortabilidad de las mismas permiten a los ciudadanos encontrarse cómodos independientemente de las condiciones climáticas exteriores y de la hora, los establecimientos compiten por ofrecer un horario más extenso.

Los esfuerzos orientados a evitar la necesidad de salir de casa (páginas amarillas, vendedores a domicilio, *televenta*, Internet...) y convertir el hogar en lugar de consumo han producido su efecto convirtiendo a éste en uno de los lugares preferentes para obtener bienes y servicios.

El consumo dentro del propio hogar, sean alimentos, películas, todo tipo de objetos, hace que el individuo renuncie al contacto exterior, a otras relaciones que podrían producirse en un restaurante, un cine, una tienda, etc., ahorrando tiempo para obtener lo más eficazmente posible el objeto de deseo

⁸ En EE.UU. se vive en un hiperconsumismo que ha llevado a consumir en la actualidad el doble que hace 50 años; el tiempo empleado por los ciudadanos americanos en consumir es tres veces superior al de los europeos occidentales.

y donde se pierden importantes posibilidades enriquecedoras de comunicación con las personas y el entorno, haciendo al individuo más manipulable y más solitario, para paliar esto último surgirán las empresas de contactos, ofertas matrimoniales y el sexo telemático.

El mensaje de que ahorramos tiempo, dinero y molestias en desplazarnos se percibe como un logro muy positivo y forma parte de la estrategia capitalista de posibilitar el consumo las 24h. del día todos los días del año (no hay más que ver la libertad de horario en los comercios en busca del consumidor más reticente).

¿Para qué queremos más tiempo?, evidentemente para consumir más.

¿Una nueva biblioteca pública?

Este es el mundo, que con ligeras variantes, nos ha tocado vivir y en el que la biblioteca pública tiene que actuar, ¿en qué dirección va a hacerlo, cómo va a conjugar funciones y servicios tradicionales con los nuevos, qué orientación y política en relación con el ciudadano va a desarrollar, cómo va a enfrentar los nuevos problemas éticos, las necesidades diversas de una población también cada vez más diversa y con desigualdades más patentes, cómo va a lograr su reconocimiento social y el respaldo de las administraciones, en esta sociedad competitiva y consumista donde todo se mide por resultados en términos económicos?, todo ello supone un reto pero también una oportunidad para la biblioteca pública del siglo XXI.

Ante todo deben definirse qué compromisos van a ser asumidos como propios y específicos de la institución y para ello se exige una reflexión seria sobre qué es lo que la biblioteca pública quiere lograr, qué puede lograr y cómo puede hacerlo. Estas cuestiones exigen tomar decisiones siendo conscientes de que no existen soluciones sencillas para estos interrogantes.

Aunque la apuesta de la biblioteca pública sigue siendo su papel democratizador y el servicio al ciudadano, es fácil entender a raíz de todo lo expuesto anteriormente que las formas de hacerlo no pueden ser ya las mismas ya que tampoco los usuarios lo son, así que es normal que se haya producido una crisis de redefinición de las funciones tradicionales que afecta al cometido y alcance de los servicios que se quieren ofrecer.

Las nuevas tecnologías han hecho posible que la biblioteca pueda superar los límites que impone una colección de documentos físicos para abrirse a todos los productos que puedan ser consultados mediante conexión electrónica, el campo que se abre es teóricamente inmenso y la biblioteca pública se ve obligada a redefinir los servicios que tradicionalmente venía prestando y a contemplar una serie de variables nuevas en relación con los costes de estos nuevos servicios, la exigencia o no de mantener la gratuidad, las nuevas demandas, el reciclaje profesional, etc., en resumen, en precisar hasta dónde

va a llegar en la oferta documental y determinar los medios e instrumentos para hacer accesibles las nuevas fuentes de conocimiento a sus usuarios.

El cambio de las bibliotecas en pasar de ser centros cuyos fondos estaban principalmente constituidos por documentos primarios a poder disponer y ofrecer información sin que importe la localización material de la misma ha supuesto un gran avance en la función mediadora entre el conocimiento y el ciudadano que ha tenido desde siempre la biblioteca pública.

En la nueva sociedad mediatizada y controlada más que nunca por los medios de comunicación, la biblioteca pública tiene que defender su función transmisora de información de forma objetiva y democrática en defensa de los intereses de los ciudadanos frente a los de las grandes compañías e industrias de la información transnacionales.

Contamos con un nuevo mundo donde las barreras estatales están siendo superadas por el fenómeno de la globalización, los movimientos migratorios son un hecho irreversible, los desheredados del tercer mundo se instalan precariamente entre nosotros contribuyendo a la aparición de nuevas formas de marginación y la biblioteca pública debe posicionarse claramente en la lucha contra la desigualdad⁹ con el instrumento que le es propio, la información, acudiendo a cubrir las necesidades de los ciudadanos que carecen de posibilidades en este aspecto e implicándose en servicios que fomenten los valores democráticos, la tolerancia y la comprensión.

Estos principios deben ser asumidos como un compromiso ético que oriente la actuación de la biblioteca pública pero en la práctica es difícil llevarlo a término al completo. La adjudicación de recursos limitados, las demandas sociales más explícitas, la propia selección de los documentos, el diseño de los servicios, etc., condicionan a la biblioteca de forma que deberá hacer un esfuerzo para buscar un equilibrio y priorizar la función democratizadora esencial en una sociedad donde las desigualdades se hacen cada vez más patentes. El estudio del entorno y su evolución, en el sentido de conocer la población que en él está instalada, sus características socioeconómicas, se manifiesta relevante para poder organizar los servicios de forma coherente con aquel compromiso.

Es evidente por tanto que ante una realidad plural, la biblioteca pública, aunque responda a principios comunes, se materializará en servicios y ofertas específicas, cada biblioteca será distinta de las otras, porque lo que más importa es ser sensible a las necesidades y expectativas de los ciudadanos que son sus usuarios y de aquellos que podrán serlo algún día si la biblioteca pública, es decir, financiada con fondos públicos y por tanto por todos los ciudadanos, cubre en parte sus necesidades de información, conocimiento y ocio y que justifican su supervivencia.

⁹ TEJEO, M.^a Jesús; BARRAL, Alicia. ¡Alerta! Nuevos usuarios, nuevos servicios. Educación y Biblioteca n.º 136 (2003), pp. 93-94.

5. LA NUEVA IMAGEN. LA SOCIEDAD MEDIÁTICA

Todos contamos en nuestro imaginario con una idea de biblioteca producto de nuestras experiencias reales o adquirida a través de relatos, obras de cine, fotografías o fruto de circunstancias que nos sería difícil de precisar, pero en cualquier caso para la mayoría de nosotros esta imagen de la biblioteca ha estado mucho tiempo asociada a montones de libros, dispuestos y ordenados para su consulta en salas solemnes y silenciosas.

Esta imagen común no está tan lejos de la realidad como sería deseable, durante años, y hasta hace bien poco, las bibliotecas contenían casi exclusivamente libros que constituían una colección custodiada y organizada para poder ofrecer a quienes se acercasen a ella todo el conjunto de conocimientos que estaban contenidos en las obras y facilitar así la aproximación a la cultura y la transmisión del patrimonio cultural.

La biblioteca también es el espacio físico que contiene los documentos y este espacio físico con los años irá adquiriendo más relevancia, atrayendo hacia sí otras funciones distintas de las de conservación y difusión que están en el origen de la biblioteca, y las nuevas ofertas culturales y de ocio que la biblioteca proporciona provocan también cambios en la imagen social de aquella.

La imagen de la biblioteca ha dejado de ser fruto único de la experiencia individual para integrarse en esa cultura colectiva que diluye las fronteras de lo público y lo privado.

El imaginario social en la sociedad moderna se ve nutrido y condicionado por todo el despliegue de los medios de comunicación que explican y conforman la realidad circundante, determinando los valores que la abarcan y la hacen comprensible.

La denominación de sociedad mediática a nuestro mundo actual responde a poner de relieve la importancia de los medios que enlazan a sujetos independientes y ajenos, dispersos y heterogéneos en su propia privacidad, transmitiendo contenidos simbólicos: textos, sonidos o imágenes y convirtiendo en acontecimientos sociales lo que los agentes de las grandes industrias de la comunicación deciden que así sea.

En una sociedad en la que el individuo se ha convertido en un pasivo espectador-consumidor el poder de los medios es inmenso hasta tal punto que lo que no aparece en ellos no existe, socialmente hablando, aunque una cuestión distinta, y debatida, sea si los medios de comunicación crean opinión o mas bien consolidan la que ya existe, pero este sería un tema que queda fuera del alcance de este texto.

La sociedad es el escenario a donde llega la acción de los medios y su efecto pero no hay relación directa entre emisor y receptor, los destinatarios se individualizan y la información se diversifica en función de la comprensión de cada uno mediatizada también por las propias experiencias, el mensaje no llega a ser tan uniforme como pudiera pretenderse en principio, así que también cuenta

la experiencia personal, y en este caso, el contacto que el ciudadano haya establecido con la biblioteca para afirmar la imagen que posee de ella.

Como recoge V. González Radío¹⁰, *"... la imagen forma parte de forma predominante en nuestra época y adquiere un predominio comunicativo-informativo preponderante que traslada su fuerza interpretativa a la realidad presentada, al sujeto la imagen le conduce a la abstracción y a la interpretación subjetiva de adhesión o rechazo de la realidad-verdad percibida a través de la imagen"*.

En definitiva nos encontramos con la realidad construida desde los medios de comunicación y la verdad se identifica con la imagen que es el nuevo referente y el camino para entender la verdad dentro de una planificación del conocimiento organizado que conforma a los medios de comunicación como agencias preponderantes en la socialización de los individuos.

Desde estos supuestos, las imágenes de la biblioteca que aparecen en la televisión y el cine, las noticias que recoge la prensa, las referencias en la literatura, actúan de transmisores confirmando, modificando o creando una imagen de la biblioteca que paulatinamente va siendo interiorizada por el público en general.

La visión de la biblioteca pública ofrecida desde estos medios responde al concepto social vigente de la misma o al objetivo de lograr que así sea o en el mejor de los casos al desconocimiento de la institución por parte de los responsables de la comunicación que acuden al fácil recurso de los tópicos hoy en día totalmente superados, porque la realidad, salvando las noticias en relación con la incorporación de nuevas tecnologías, inauguración de edificios o algún nombramiento de importancia, es que en la mayoría de los casos la biblioteca pública no obtiene un tratamiento adecuado a nivel nacional y sigue sin lograr un espacio en los hábitos de los ciudadanos.

¿Cuál es el resultado de la influencia de los medios en la percepción que los ciudadanos tienen hoy de la biblioteca pública?, ¿qué cosas han cambiado en el concepto de la institución y qué distancia hay entre éste y la realidad?

Aunque efectivamente se está produciendo un cambio en la opinión pública hacia la modernización que la biblioteca pública está llevando a cabo, apenas aparecen los profesionales¹¹ como un colectivo activo y responsable cuya labor va mucho más allá de las actividades de animación a la lectura que son otra de las noticias recurrentes en la prensa local.

6. EL USO DE LA BIBLIOTECA

Además de la imagen que la sociedad en su conjunto ve difundida por los medios, existen unas prácticas reales que constatan el valor de uso que la

¹⁰ GONZÁLEZ RADÍO, Vicente. La sociedad mediática. La Coruña: Universidade da Coruña, 1997.

¹¹ El nombre de la rosa de U.Eco; Real Sitio de J. L. San Pedro; Harry Potter de Rowling, J.K., son algunas de las notables excepciones.

biblioteca ofrece al ciudadano y en que grado se produce una interacción entre ambos, fruto de lo que el ciudadano ha interiorizado acerca de lo poco que la biblioteca puede ofrecerle si ha dejado atrás la primera infancia.

Si acudimos a encuestas recientemente realizadas, en el año 2003 el número de personas que han acudido a una biblioteca en los últimos 12 meses está alrededor del 22%, y de éstas, un 11,3% lo hace a diario y casi un 23% no acude ni una vez al mes, es decir que sólo alrededor de un 2% de la población es habitual de las bibliotecas, frente a un 77,3 que no va nunca¹².

De las personas que leen alguna vez, sólo han sacado en préstamo libros en los últimos doce meses un 22,6% mientras un 76,3% no lo ha hecho nunca, lo cual quiere decir que para los lectores más o menos habituales la biblioteca no representa un medio de obtener lecturas y de ellos un 14,1%, en conjunto, admite que lee libros prestados entre una o dos veces al mes o con menos frecuencia.

Las razones que se aducen para no llevar libros en préstamo son para un 40,3%, porque el interesado ya dispone de los libros que necesita o bien para un 17,6% porque le gusta poseer los libros que ha leído, y la falta de comunicaciones y la incompatibilidad de los horarios reúne a un 23,2% de las respuestas.

En relación con las personas que dedican parte de su tiempo a leer alguna vez, la gran mayoría (un 90% aproximadamente) lo hace en casa y esta pauta se mantiene similar en los últimos cinco años, en cambio la biblioteca como espacio de lectura sólo aparece en muy bajo porcentaje que además ha descendido en el periodo de 1998 a 2003, de un 3% a un 2,5%.

Sin entrar en este estudio qué tipo de documentos son objeto y en que proporción, de las prácticas lectoras de los pocos ciudadanos que leen habitualmente, sí podemos decir que todos estos datos evidencian una realidad intuita por los profesionales de las bibliotecas que es que la biblioteca pública, en nuestro país, no ha conseguido instalarse en la vida de los ciudadanos como medio normal de obtener recursos de información y conocimiento, aparte de la situación deficitaria en cuanto a prácticas lectoras se refiere, el hecho constatado es que la presencia de las bibliotecas no se evidencia socialmente y los servicios que éstas pueden dar son todavía desconocidos para gran parte de los ciudadanos.

La biblioteca pública no puede vivir de espaldas a la realidad social, y tiene todavía pendiente la aplicación de técnicas publicitarias para darse a conocer; para ello debe tener muy claro qué concepto e imagen de biblioteca quiere transmitirse a los ciudadanos y conseguir que ésta se asocie no sólo a un valor de uso sino también de prestigio y calidad.

La lectura no es considerada como un medio imprescindible de formación personal ni de promoción social ni profesional, en general no forma

¹² CIS. Estudio 2.478. Tiempo libre y hábitos de lectura, II, 2003.

parte de forma importante de los hábitos de ocio de los ciudadanos, así que ¿cuál es el papel que en esta Sociedad de la Información deben desempeñar las bibliotecas?

7. VIEJAS FUNCIONES Y NUEVOS SERVICIOS

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, podemos afirmar que se hace necesaria la puesta en marcha de nuevos servicios que aunque respondiendo a las funciones tradicionales, aquellos orientados a la información son de especial interés debido a la importancia que actualmente tiene todo lo relacionado con la obtención de información y conocimiento, así como también a los cambios habidos en los soportes y medios por los que se accede a aquellos.

Esto no quiere decir que las otras funciones queden olvidadas, la biblioteca publica de hoy es ya una 'biblioteca híbrida' donde se funden la función de conservación de documentos con la oferta de información y formación a través de versiones electrónicas, es sólo que la información cobra un mayor sentido en la función bibliotecaria a causa del valor que ha adquirido en el mundo actual.

Por otro lado, la propia corriente globalizadora tiene su réplica en esa sensibilización hacia todo lo autóctono frente al peligro de la estandarización pretendida (y en cierta medida lograda), en este contexto, el tratamiento de las colecciones locales en las bibliotecas públicas, su recopilación, mantenimiento y difusión, independientemente de los soportes en que se encuentren ha pasado a ser una labor fundamental para la conservación de las señas de identidad de los pueblos, que se ha visto favorecida por las posibilidades que abren la técnicas de digitalización que permiten no sólo conservar sino facilitar el acceso a aquellas obras así tratadas.

En Europa, especialmente desde los años 90, como respuesta a la creciente sensibilización internacional sobre el tratamiento y la gestión del patrimonio documental¹³, se han llevado a cabo acciones dirigidas a la conservación, la mejora, la revalorización y la difusión de este patrimonio europeo, considerado como un factor de vertebración cultural y también de dinamización socioeconómica. Dentro de programas marco que contemplan el diagnóstico, la digitalización, el tratamiento, la difusión, la edición de catálogos, etc., se han ido generando diversos programas en los distintos países, asociados al desarrollo de la investigación en estos temas (entre otros: *Programa Raphael*, 1997-2000, *Cultural heritage*, incluido en el Consejo de Europa, con sede en Francia).

En este ámbito cabe resaltar la actividad de Francia cuya gestión del Patrimonio Cultural se integra en tres de los grandes sectores genéricos de actividad: química, electrónica y medio ambiente, contando con la coordinación del

¹³ Memory of the WORLD. Unesco.

Ministerio de Cultura a través de *La Mission de la Recherche et de la Technologie*, intermediaria en programas nacionales e internacionales de I+D, donde se incluye la protección de bienes culturales y el *Departement des Études et de la Prospective* que dentro de su actividad contempla la mejora de la disponibilidad de la información documental. Esta política cultural ha llevado a que muchas bibliotecas estén desarrollando planes de conservación del patrimonio mediante nuevas técnicas que ofrecen una gran seguridad en el tratamiento de una documentación de gran importancia para la historia y la cultura francesa¹⁴.

Así pues, aunque las funciones clásicas se mantienen en la biblioteca pública de hoy, sí es necesario replantearse la forma en que van a abordarse las acciones asociadas al cumplimiento de aquellas y el grado de implicación en cada una de ellas mediante un estudio del entorno y una evaluación constante de los resultados en relación con los recursos invertidos.

El papel copartícipe de la educación que la biblioteca pública posee hace que no pueda abandonar al apoyo a los escolares, ahora bien, muchas de nuestras bibliotecas siguen siendo cautivas en exceso de esta función¹⁵, cumplen un servicio temporal dirigido a satisfacer las necesidades académicas de los más pequeños que desaparecen cuando han superado ya esta etapa de estudios ya que la biblioteca no cuenta con ningún atractivo para ellos.

El empeño en hacer de la lectura un juego compartido, o ceder a la tentación de ofrecer, al igual que las dietas mágicas, los aprendizajes de idiomas instantáneos, el mismo mensaje de "no hace falta que te esfuerces te lo solucionamos nosotros aquí y ahora", algo así como "leer es fácil y divertido", ha dejado en el camino la importancia de comunicar que la lectura requiere concentración, tranquilidad, silencio, que es un placer individual sobre todo, que exige un esfuerzo y un entrenamiento adecuados pero que ambos merecen la pena por el placer y el enriquecimiento personal que nos proporciona.

La reflexión debe llevarnos a conocer cómo es ahora la sociedad española, ¿qué oportunidades de educación, cultura, información, ocio, etc., existen para niños, jóvenes y adultos?, ¿cuáles son las necesidades, los valores sociales e individuales, las aspiraciones, expectativas de calidad de vida de los españoles?, ¿se va a optar por la lucha de la captación de clientes a costa de lo que sea?, ¿qué esperan encontrar o desearían encontrar los usuarios en las bibliotecas públicas?, en la medida en que pueda responder a estas cuestiones, las bibliotecas podrán decidir hacia dónde quieren caminar y en definitiva qué papel y qué responsabilidades deben o pueden asumir, porque de lo que no hay duda es de que van a ser copartícipes en el modelo de sociedad que tendremos en un futuro cercano.

No sólo los contenidos sino la diversidad de cauces mediante los que se transmite el conocimiento actualmente hacen inviable un almacenamiento per-

¹⁴ Es importante la digitalización de manuscritos en lenguas mediterráneas llevada a cabo por Le Serveur de *de L'IRHT* (Institut de Recherche et D'Histoire des Textes).

¹⁵ En las bibliotecas públicas de Latinoamérica el 80% de los usuarios son escolares.

manente como era la aspiración de las bibliotecas en épocas pasadas. La información en formato electrónico crece a nivel exponencial y lo pertinente ahora no es el almacenamiento sino los medios, técnicas e instrumentos para llegar a la información, al conocimiento. En modo alguno quiere decir que se rompa la relación entre los profesionales de la biblioteca y los usuarios, probablemente más que nunca, éstos necesiten de la guía y atención personalizada de aquellos, sólo que en muchos casos el contacto dejará de ser físico para llevarse a cabo a distancia.

Lo que se ha dado en llamar la "explosión de la información" para referirse al vertiginoso crecimiento y transmisión de la misma no ha corrido en paralelo con un aumento de la capacidad humana de asimilar el conocimiento así que lo que se produce, paradójicamente, es a menudo una situación de desinformación ante la imposibilidad de alcanzar o tan siquiera vislumbrar la información que existe, generando una situación de bloqueo y frustración en los ciudadanos ante la que la biblioteca debe actuar proporcionando los medios e instrumentos que la conviertan en una intermediaria eficaz entre los conocimientos que puede ofrecer y sus usuarios.

Por otro lado, somos conscientes de que desde la biblioteca pública se puede contribuir eficazmente a crear ciudadanos informados y capacitados para desenvolverse eficazmente en la sociedad del siglo XXI, es evidente que ya se está produciendo un aumento en la participación ciudadana en este sentido y que irá incrementándose en el futuro. La biblioteca pública deberá facilitar el acceso a las redes a aquellos que no posean los recursos haciendo un mayor esfuerzo en este sentido. Tanto la reproducción cultural como la integración social y la socialización se construyen a través del aprendizaje del sujeto y la biblioteca en este sentido está en condiciones de hacer una importante aportación social.

No se trata de hacer un discurso grandilocuente, sino al contrario ser conscientes de las limitaciones, sería absolutamente pretencioso creer que la biblioteca pública por sí misma pudiera erradicar la marginación social que proviene de las diferencias en el acceso a la información y al conocimiento, porque además éstas son resultado de situaciones de desigualdad económica y social, pero sí es cierto que no se puede eludir el compromiso de esforzarse en reducirlas mediante aquellos servicios y actuaciones que entren en el ámbito de competencias que le son propias.

Creemos que la biblioteca pública tienen un papel central y único en el procesamiento y difusión de la información, la posición de la biblioteca pública como una entidad abierta a todos los ciudadanos, independiente y sin intereses lucrativos, con la tradición y experiencia seculares de tratamiento de la documentación y servicio al ciudadano, ocupa un lugar no compartido por ninguna otra institución para hacer de intermediaria de forma eficaz, objetiva y neutral entre la información y los ciudadanos, aportando productos informacionales que añadan valor a la simple búsqueda que el usuario podría hacer por su cuenta.

La oferta de servicios on-line de acceso libre para todos con lo representa para el usuario la posibilidad de acercarse a la información en la red y navegar ampliamente por ella, pero esto entraña también una serie de planteamientos éticos y los profesionales de la biblioteca pública deben estar atentos y posicionarse claramente a favor de los derechos de los ciudadanos ante las tentaciones de los gobiernos de supervisar y controlar lo que éstos hacen.

Dentro de la labor de integración local y asociado al Servicio de Información a la Comunidad, creemos que la **mediación con el sector público** es otra de las ofertas que puede asumir la biblioteca pública en su servicio de facilitación de la vida cotidiana al ciudadano.

El reconocimiento de la necesidad de un cambio en la relación de la administración con el ciudadano en el ámbito europeo ha dado lugar a una serie de normas legales¹⁶ que amparan y favorecen la actuación de la Administración, en sus distintos niveles, dirigida a mejorar la calidad en la prestación de los servicios públicos mediante la adopción de medidas que articulen un modelo de funcionamiento administrativo caracterizado por los principios de economía y eficacia, (implantación de la "ventanilla única"¹⁷ así como por estar definitivamente orientado al ciudadano como sujeto activo y protagonista principal en la actividad de las Administraciones Públicas.

La distribución de puntos de acceso a la administración electrónica¹⁸ en las distintas localidades ofrece a la biblioteca pública, merced a una serie de características que le son propias (amplitud de horario, proximidad al ciudadano, facilidad de acceso, asesoramiento, etc.) la oportunidad de ofrecer un nuevo servicio a la comunidad, facilitando la ocasión a todas aquellas personas que carezcan de las posibilidades en sus hogares o trabajos para acceder a éste.

El acceso a la información generada desde las administraciones posibilita además el desarrollo empresarial, el aprovechamiento del mercado interior y contribuye al proceso de integración europea en cuanto que permite la información sobre los otros países miembros tanto si está orientada a la formación, a la obtención de trabajo como al conocimiento de otras culturas. En este sentido la UE ha manifestado el interés en acometer acciones a favor de una mejor información¹⁹.

¹⁶ Entre otras: Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Acuerdo del Consejo de Ministros de 04/04/1997 para la progresiva implantación de un sistema intercomunicado de Registros entre la Administración General del Estado, las Administraciones de las Comunidades Autónomas y las Entidades que integran la Administración Local.

¹⁷ La "Ventanilla Única" es un proyecto que pretende acercar la administración al ciudadano y establecer una mayor colaboración entre las tres administraciones: la Administración General del Estado, la de la Comunidad y la Administración Local.

¹⁸ Libro Verde Sobre la Información del Sector Público en La Sociedad de la Información.

¹⁹ Tratado de Amsterdam. El sitio web europa.eu.int constituye un punto de acceso único a la información de todas las instituciones de la UE.

Dentro de la respuesta de la biblioteca pública a las demandas sociales actuales, creemos que es importante cada vez más, una mayor presencia profesional en el asesoramiento al usuario en la búsqueda de información, lo que hace necesario contar con expertos en TIC para el tratamiento, recuperación de la información y la elaboración de productos a la medida de los usuarios.

Las bibliotecas deben implicarse directamente en la **difusión de las TIC** y en el proceso de educación digital para que su papel no quede reducido al de ser meros receptores de equipamientos que se ofrecen a los ciudadanos con la única ventaja sobre los *cibercafés* de que su acceso es gratuito.

Paralelamente son imprescindibles acciones de **formación de usuarios** y de evaluación continua de la colección para garantizar la idoneidad de la misma.

Hemos hablado antes de la sociedad de consumo donde el "sírvasse usted mismo" se ha introducido de tal forma en todas nuestras acciones de adquisición de bienes y servicios que desde la compra de un billete de avión o de metro, pasando por la compra de alimentos o el uso del cajero electrónico nos hacen sentirnos tan independientes y autónomos que casi no percibimos que más que ahorrar tiempo las que ahorran son las empresas vendedoras del producto. El tráfigo de la vida diaria, aislados en nuestros coches, ordenadores, con nuestros walkman, nos induce a un aislamiento que dificulta y reduce la interacción personal y sólo cuando nuestras máquinas fallan nos sentimos desvalidos e impotentes.

La biblioteca pública, como contrapunto a esta tendencia, debe plantearse la oportunidad de ofrecer por el contrario una **atención personalizada**, de ayuda, al "cliente" que percibirá esta dedicación como una diferencia que aporta valor añadido al servicio, tendrá a su disposición un personal especializado y recibirá una atención que no le costará nada.

Cuando hablamos de la incorporación de técnicas de mercadotecnia a la gestión bibliotecaria, hay que ser conscientes de que los "productos bibliotecarios" son la mayoría de las veces intangibles, el usuario no sólo valora el documento o la información obtenida sino el resultado de un conjunto de experiencias y apreciaciones de su visita a la biblioteca, desde el espacio, el ambiente, los equipos, el tiempo de espera. etc., etc., y como fundamental, la actuación del personal que ha hecho de interlocutor o intermediario.

Todavía estamos en una cultura distinta, en general en Europa, y los criterios de velocidad y eficacia no son tan valorados como en Estados Unidos.

Además la biblioteca pública es consciente de que una gran mayoría de sus usuarios es todavía dependiente en cuanto al uso de las nuevas tecnologías y la navegación por la red, aunque en la medida en que las nuevas tecnologías vayan penetrando más en la población y los ciudadanos estén más familiarizados con su uso, la biblioteca pública deberá esmerarse en ofrecer un servicio on-line de calidad y suficiente para cubrir la demanda de los usuarios y muchos de ellos dejarán de acercarse físicamente a los centros pero no por ello dejarán de ser usuarios de la biblioteca. Poco a poco las bibliotecas públicas deberán incorporar la instalación de redes inalámbricas, que en un futuro

próximo probablemente contarán con mayor cobertura, para facilitar el acceso a sus usuarios a la red.

La extensión de estas redes creemos que influirá en el aumento el número de personas que trabajará en su hogar y probablemente representará una ventaja para los habitantes de áreas rurales para llevar a cabo todas aquellas actividades que estén relacionadas con procesos de comunicación, ya que sabemos que normalmente cuentan con menos infraestructuras y equipamiento en telecomunicaciones²⁰.

Aparte de la actividad intermediaria entre el conocimiento y el ciudadano, el **espacio físico de la biblioteca pública**, su distribución, diseño, ubicación, etc., cobran una importancia vital para el barrio o zona donde este situada la biblioteca. En una era donde las fronteras materiales se diluyen y el conocimiento y la información han dejado de pertenecer a lugares concretos, la biblioteca pública puede constituirse paradójicamente en el lugar idóneo de comunicación.

Si hemos reconocido que la sociedad actual está caracterizándose por la aparición e un individualismo exacerbado que convive con corrientes que reconocen la acción comunitaria y colectiva, y la comunicación personal como imprescindibles para el desarrollo humano y social, la biblioteca está en una posición privilegiada para promover encuentros, debates, conferencias, presentaciones de obras, etc., etc., así como de ofrecer espacios para tertulias, sesiones colectivas de lectura, charlas, descanso, y cualquier otra actividad que sin interferir en los servicios tradicionales, permitan a los usuarios disponer libre y espontáneamente de su uso.

La biblioteca debería ser siempre un espacio neutral que puede actuar como agente de cambio, de apertura e integración y siempre para aumentar el conocimiento de otras culturas que cada día forman parte en mayor grado de nuestro entorno social.

La biblioteca tiene que concebirse como **espacio de todos y convertirse en una enclave informal de cultura y conocimiento**, un espacio de participación donde la vida ciudadana pueda aflorar espontáneamente como testimonio de que todavía el espíritu del ágora no ha sucumbido del todo a las tentaciones todopoderosas de la comunicación virtual.

Ahora que los aires de la globalización nos empujan cada vez más hacia el estilo de vida norteamericano y reconociendo que las bibliotecas anglosajonas en general han marcando pautas y llevan años de adelanto en aportar soluciones innovadoras y han sido siempre un referente magnífico a la hora de que la biblioteca pública establezca cambios en sus servicios, creemos no obstante que es necesario ser cautos y analizar la realidad social de cada país, de

²⁰ En 2003 el estándar inalámbrico 802.11b ha sido modificado por una compañía de California para permitir la conexión sobre una distancia de aproximadamente seis kilómetros, y se demandan dieciséis kilómetros.

cada cultura, para ver qué debe y puede ofrecer la biblioteca pública a los ciudadanos a los que sirve, adaptando aquellas experiencias que pueden ser efectivas y adecuadas a nuestro contexto sin tratar de hacer un trasplante mimético de ellas. Hay que tener en cuenta los valores sociales, las costumbres, para tratar de insertar en ellos la biblioteca pública en el lugar que le corresponde.

A continuación recogemos en una tabla las prácticas habituales de los españoles en relación con el ocio, con los valores recogidos en 1998 y 2003 para mostrar su evolución.

Actividades que suelen hacerse en tiempo libre en % (máximo 3 resp.)

Actividades de ocio	Laborables 1998	Laborables 2003	Fines 1998 semana/festivos	Fines 2003 semana/festivos
Ver televisión	70	71,5	58	57,5
Pasear, deportes,...	35	35,4	35	27,2
Leer prensa, libros...	33	33,4	21	23,7
Escuchar música	28	25,4	15	17,5
Salir con amigos	19	15,7	32	29,0
Escuchar la radio	16	17,9	9	10,3
Trabajos manuales	13	10,9	7	6,3
Salir con familia,...	11	11,9	30	28,0
Jugar con los hijos	9	9,5	9	6,9
Ir a espectáculos	5	3,2	10	11,5
Jugar con ordenador	5	3,4	3	1,9 ²¹
Ir a exposiciones	1	1,0	2	1,9
Viajar, excursiones			12	43,7
Otras actividades		9,0	7	8,0

Fuente: Estudios del CIS 1998 y 2003. Elaboración propia.

N=2.475 / 1998

N=2.469 / 2003.

A modo de resumen, acerca del consumo de ocio²² entre los españoles y teniendo en cuenta sobre todo los fines de semana y festivos que son cuando los ciudadanos disponen de más tiempo (cada biblioteca deberá conocer como más adelante planteamos exactamente qué ciudadanos tiene, qué actividades realizan y qué tiempo dedican a ellas), podemos decir que hay una clara evolución en los últimos cinco años hacia actividades que se llevan a cabo fuera de casa y que además implican un cierto desembolso económico, frente a ver la televisión o a pasear y hacer ejercicio (aunque se mantengan las primeras); el escuchar música y leer bajan en las preferencias de los días libres de los españoles.

²¹ Se pregunta también: navegar por Internet = 2,7.

²² Encuestas del CIS. *Tiempo libre y hábitos de lectura*. (1998, 2003).

Los ciudadanos se decantan preferentemente en salir con los amigos, la pareja o la familia y sobre todo en viajar o hacer excursiones que ha pasado de un 12% en 1998 a un 43,7% en 2003; de hecho parecen haberse cumplido los deseos de aquellos que hace cinco años manifestaban que entre las cosas que les gustaría (en un 42%) era poder salir de viaje o excursión.

El acudir a espectáculos, aunque aparezca una ligera alza en 2003, sigue recogiendo porcentajes bajos aunque se manifiesten deseos de poder hacerlo con más frecuencia. La asistencia a exposiciones casi desaparece como actividad habitual, con un 2% en días no laborables, tampoco jugar con el ordenador o Internet representa una proporción valorable (entre un 1,9 y 2,7%).

Ante esta situación, en principio, podemos deducir que nos encontramos con un ciudadano extrovertido, que disfruta del contacto con amigos y familiares, que ha incorporado a sus hábitos el gusto por viajar siempre que puede, que gusta de emplear su tiempo de ocio fuera de casa y para el que su medio de entretenimiento e información principal, dentro del hogar, sigue siendo la televisión y el tiempo que dedica a la lectura en general (prensa, libros, revistas), es mucho menor, no alcanza ni la mitad del dedicado a aquella. Por supuesto que los niveles de formación y la edad, principalmente, ofrecen diferencias notables, y los estudios de usuarios permitirán acercarse a ellas, pero el comportamiento global de la población es el que los estudios reflejan y que la biblioteca pública deberá tener presente a la hora de planificar servicios, actividades y la gestión de los espacios.

8. ESTUDIOS DE USUARIOS Y DEL ENTORNO

Partiendo del supuesto que la biblioteca pública debe rendir cuentas a la sociedad de forma que su presencia quede plenamente justificada, los recursos son limitados y se hace imprescindible una buena gestión de los mismos, así que aunque la generalidad de las demandas sociales hacia la biblioteca pública son a groso modo las que acabamos de citar, cada biblioteca deberá concretar qué servicios exactamente tiene que ofrecer y en qué grado y amplitud debe desarrollarlos en función de la población.

El estudio del entorno es fundamental si la biblioteca pública quiere ser eficaz en su labor. La ubicación física determina en gran parte su espacio de intervención y en consecuencia sus fondos, recursos, servicios deberán responder a la configuración poblacional y de infraestructuras de este espacio.

En principio la biblioteca debe identificar claramente los elementos, externos e internos, que podemos decir que intervienen principalmente en la Sociedad de la Información y que afectan directamente a su actividad: cuáles son sus **usuarios**, cuál es su **entorno**, con qué **fondos** cuenta o puede contar y de qué **infraestructuras** dispone.

Usuarios: son todas aquellas personas, organizaciones y administraciones que potencialmente puedan acceder a los servicios que la biblioteca ofrece. Los estudios de usuarios constituyen una tarea ineludible, y en la mayoría de

los casos, pendiente, para definir cuáles son los usuarios, potenciales y reales de la biblioteca y cuáles son sus características.

A) *Estudios de población*

- Determinación a priori de la zona de influencia de la biblioteca²³
- Recopilación de datos de esa población: edad, sexo, nivel educativo, profesión, índice de paro, emigrantes, tipos de familia, condiciones de los hogares.

B) *Definición de perfiles de usuarios*

- Segmentar la población a partir de los datos obtenidos agrupando variables de edad, niveles de estudios, situación laboral, origen de emigrantes, etc.
- Segmentar con los mismos criterios los usuarios reales de la biblioteca y analizar la proporción de cada grupo dentro del total y en relación con el grupo de población correspondiente.

C) *Recopilación de datos sobre hábitos de lectura, ocio y uso de Internet de carácter general y dentro de la comunidad para hacer un estudio de tendencias y proyecciones.*

Entorno: son las condiciones ambientales, la ubicación física, los equipamientos (urbanos o rurales, telecomunicaciones, transportes, etc.) otras instituciones que pueden compartir o completar los servicios dados por la biblioteca, y otros agentes de tipo social y económico que puedan influir en el desarrollo de la actividad bibliotecaria.

El estudio del entorno en general tiene una gran importancia para decidir sobre los servicios que pueden ser los más adecuados y necesarios a la población.

A) *Recopilación de datos del entorno:*

- ubicación física de la biblioteca
- otras bibliotecas públicas: ubicación y características²⁴.
- otras bibliotecas. privadas, escolares, académicas, etc.: ubicación y características.
- otras instituciones: colegios, universidades, centros sociales, centros de salud, asociaciones, fundaciones, etc.: su ubicación y características
- ocio: cines, teatros, instalaciones deportivas, etc.

B) *Conocimiento sobre equipamientos:*

- transportes: urbanos, interurbanos, frecuencia
- vías de comunicación: calles, caminos, vías rápidas
- espacios públicos: plazas, jardines, centros comerciales, etc.

²³ Si la biblioteca tiene usuarios los datos de éstos pueden posibilitar una primera estimación.

²⁴ Nos referimos principalmente a los fondos, servicios, horarios y personal.

- C) *Estudio del clima* para aquellos casos en que determinadas condiciones climáticas, asociadas a otras variables, pudieran interferir en el uso de los servicios bibliotecarios o deban ser tenidas en cuenta para el diseño de los mismos.

Los estudios de usuarios ofrecerán información tanto sobre los usuarios potenciales como sobre los reales. Los estudios del entorno servirán para elaborar un mapa socioeconómico del barrio o zona de influencia de la biblioteca a partir de los datos antes referenciados, de forma que se facilite la planificación de servicios y actividades.

Es a todas luces evidente, por poner un ejemplo, que ni los servicios ni la oferta documental pueden ser los mismos en una biblioteca de barrio de una gran ciudad, que si la biblioteca está en una ciudad pequeña o en un núcleo de población rural, como es bien diferente si los usuarios son en su mayoría personas mayores o son por el contrario parejas jóvenes con niños, si su renta es alta y la penetración de Internet está en la media o si se trata de una población marginada, de emigrantes, etc., etc., la biblioteca pública debe tener como objetivo llegar al mayor número posible de personas que por si mismas no cuentan con los medios o capacidades para obtener los recursos informativos y culturales que son necesarios para la integración social y el desarrollo personal.

9. REDEFINICIÓN DE FUNCIONES Y OBJETIVOS EN RELACIÓN CON EL ENTORNO

El estudio obtenido proporcionará los criterios óptimos para definir la misión de la biblioteca, reorientar las funciones y servicios y establecer prioridades, así como la previsión de recursos y la detección de necesidades; en suma, para elaborar un plan de actuación dirigido a la gestión eficaz y a la positiva intervención de la biblioteca en su entorno.

BIBLIOGRAFÍA

- AGUILLO, Isidro F. *Bibliotecas sin paredes: construyendo las nuevas bibliotecas digitales virtuales*. XI Jornadas Bibliotecarias de Andalucía, Sevilla, 2000.
- ALCÓN JIMÉNEZ, Pilar. *Necesidad de profesionales de la información como intermediarios*. XI Jornadas Bibliotecarias de Andalucía, Sevilla, 2000.
- LA BIBLIOTECA PÚBLICA: NUEVOS RETOS Y ESTRATEGIAS EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN. Informe, febrero 2003. Diputación de Barcelona.
- Bona Zazo, José Luis. *La administración sin papel: el documento electrónico al servicio de los ciudadanos*. IX Jornadas Bibliotecarias de Andalucía, Sevilla, 2000.
- CASTELLS, M.; GUIDDENS, A.; TOURAINE, A. *Teorías para una nueva sociedad*. Madrid: Fundación Marcelino Botín, 2001.
- CASTILLO CASTILLO, J. *Sociedad de consumo a la española*. Madrid: Eudema, 1987.

- DÍAZ GRAU, Antonio. *La biblioteca pública como recurso ante situaciones críticas o carenciales, endémicas y transitorias*. En: BAAB, n° 69, dic. 2002.
- FROUD, Rob y MACKENZIE, Christine. *Gobierno electrónico y bibliotecas públicas*. Barcelona: Berstelsmann, 2003.
- GARCÍA CAMARERO, E....[et al.]. *La biblioteca digital*. Madrid: Arco/Libros, 2001.
- GÓMEZ HERNÁNDEZ, J.... [et al.]. *La información y las bibliotecas en la cultura de masas*. Valencia: Consellería de Cultura, 2001.
- GONZÁLEZ RADÍO, Vicente. *La sociedad mediática*. A Coruña: Universidade, 1997.
- GOROSITO LÓPEZ, Antonio. *La biblioteca comunitaria: una experiencia de organización social, educativa y cultural*. (Chile). En: Biblios, junio 2003.
- MATTELART, Armand. *Historia de la sociedad de la información*. Barcelona: Paidós, 2002.
- MUÑOZ CAÑAVATE, Antonio. *Los recursos informativos en las redes. La información de las Administraciones Públicas en Internet: un estudio sobre su evolución*. Boletín de ANABAD, L (2000), n°2, p.175-190.
- EL PAPEL DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS EN UNA SOCIEDAD MEDIÁTICA E INTRODUCCIÓN DE LOS MEDIOS ELECTRÓNICOS... Barcelona: Bertelsmann, 1999.
- REFORMA ORGANIZATIVA Y ESTRATEGIAS DE GESTIÓN EN LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS. Barcelona: Fundación Berstelsmann, 1999.
- RITZER, G. *El encanto de un mundo desencantado: revolución en los medios de consumo*. Barcelona: Ariel, 2000.
- ROJO VILLADA, P. *Europa y la sociedad de la información: análisis del impacto del informe Bangemann... década de los 90*. En: Revista Latina de Comunicación Social, n° 53, 2003.
- SPILLER, David. *La provisión de recursos de información para los usuarios de bibliotecas*. Barcelona: Milenio, 2003.
- LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN EN ESPAÑA: presente y perspectivas. Madrid: Telefónica, 2002.
- TEIJO, M^a Jesús; BARRAL, Alicia. *Servicios especiales en la Biblioteca Municipal de Monte Alto*. I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas, Valencia, 2002. Madrid: MECD, 2002.
- THORHAUGE, J.... [et al.]. *Las bibliotecas públicas y la sociedad de la información*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones de las comunidades Europeas, 1998.
- VIVAS MORENO, Agustín. *Biblioteca universal versus biblioteca limitada. Cultura teórica versus cultura posible*. XI Jornadas Bibliotecarias de Andalucía, Sevilla, 2000.

Las bibliotecas de prisión en España: una propuesta de mejora de la gestión y el aprovechamiento de los recursos

MARGARITA PÉREZ PULID* Y ANDRÉU SULÉ DUESA**

Resumen: Las personas que se encuentran reclusas en centros penitenciarios es uno de los colectivos con un mayor riesgo de exclusión cultural e informacional, no sólo por el hecho de haber sido apartadas durante un período más o menos largo de la sociedad libre, sino también porque acostumbran a responder a un perfil dominado por un alto grado de analfabetismo (total o funcional). Es por ello que es en estos entornos donde los objetivos establecidos por las Directrices IFLA/UNESCO para bibliotecas públicas (de las cuales la biblioteca de prisión sería su extensión en los centros penitenciarios) adquieren un mayor sentido y relevancia: promover la educación, el acceso a la información y el crecimiento personal como forma de garantizar el desarrollo y el mantenimiento de una sociedad democrática.

En España, actualmente, la gestión de las bibliotecas de prisión depende de la Dirección General de Instituciones Penitenciarias del Ministerio del Interior, excepto en el caso de Cataluña que, desde el año 1983, tiene transferida la ejecución de la legislación estatal en materia penitenciaria. Este hecho ha dado lugar, a lo largo de los años, al desarrollo de formas de organización y gestión diferenciadas producto, en muchos casos, de la mayor o menor consolidación del sistema de lectura pública autonómico. A partir de esta constatación, el trabajo pretende llevar a cabo un análisis comparativo del modelo de gestión de las bibliotecas de prisión en Cataluña y en el resto del estado español con el objetivo de elaborar una propuesta de actuación de ámbito estatal que combine las mejores formas de organización y gestión detectadas en cada uno de los dos casos. El estudio se centra en cuatro de los pilares en que se basa

* Facultad de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Extremadura.
marga@alcazaba.unex.es

** Facultat de Biblioteconomia i Documentació de la Universitat de Barcelona.
sule@ub.edu

el funcionamiento de cualquier biblioteca de prisión: el sistema de financiación, los recursos humanos, los convenios de colaboración con instituciones externas (especialmente, con las bibliotecas públicas) y la normativa de funcionamiento interno.

Palabras Clave: Bibliotecas de prisiones, España, Cataluña, legislación, modelo organizativo, normativas, recursos humanos, recursos financieros

1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, en el ámbito penitenciario se habla de función rehabilitadora en el conocimiento del cambio en hábitos de conducta del interno respecto a los obtenidos en su vida previa de libertad. Esto le habrá de capacitar para su reincorporación a la sociedad una vez cumplida la pena. La educación constituye una de las justificaciones más firmes en el proceso rehabilitador de un recluso y la biblioteca su herramienta más eficaz. La educación actúa en el entorno de la prisión y ofrece oportunidades a los reclusos con las que nunca contaron.

En este contexto, la biblioteca asiste a los procesos educativos en cuanto que alfabetiza para el empleo, constituye un soporte para la educación abierta y supone un recurso para el auto-aprendizaje. Pero también, el derecho a leer constituye una de las funciones no discriminatorias de la prisión por la posibilidad de actuar libremente en contraste con otras actividades programadas del centro. En la capacidad de la lectura se encuentra el cambio de comportamiento y actitudes personales, ya sea en forma de grupos de discusión sobre un texto seleccionado o en ejercicio de una actividad voluntaria para ocupar el ocio.

No obstante, la dependencia orgánica que tradicionalmente ha existido de la biblioteca de la Unidad Docente del centro penitenciario puede haber provocado que la lectura se convierta en algo controlado al formar parte de los programas terapéuticos del centro. Corrientes críticas al respecto por parte de los profesionales bibliotecarios creen en la conveniencia de que la biblioteca se mantenga independiente de los programas educativos del centro, ya que esta dependencia orgánica de las unidades docentes hace que la biblioteca carezca de recursos propios para una gestión eficaz e impide que bibliotecarios profesionales se hagan cargo de su organización y funcionamiento. En el caso español, la legislación penitenciaria ha establecido las bases de su dependencia orgánica, sus funciones y su gestión a través de la Unidad Docente del centro y de los organismos competentes que forman parte de la Administración Central. Sin embargo, desde el año 1999 se vienen produciendo cambios en este sentido. Como consecuencia de diferentes normativas emanadas en los últimos años desde las correspondientes instituciones educativas y penitenciarias, el modelo de Unidad Docente de los centros penitenciarios está desapa-

reciendo debido a las transferencias que se están produciendo en materia educativa en las diferentes Comunidades Autónomas. Como consecuencia de ello, en el año 2001, se publican nuevas instrucciones con los criterios de organización y funcionamiento de las bibliotecas de acuerdo a una nueva estructura en la que se contempla la autonomía de la biblioteca, desde el punto de vista organizativo, de los programas educativos.

Por otra parte, en nuestro país, en la organización de los servicios bibliotecarios de prisiones confluyen tres factores fundamentales: en primer lugar, la configuración de las distintas Comunidades Autónomas a partir de la Constitución de 1978, lo que dará lugar a diferentes legislaciones regionales en materia de bibliotecas; en segundo lugar, la participación del Ministerio de Cultura a través de Acuerdos de Cooperación Bibliotecaria firmados en 1983 por parte de los respectivos ministerios responsables de la cultura y de las instituciones penitenciarias, los cuales se han ido renovando hasta la actualidad; y por último, la transferencia en la ejecución de la legislación estatal en materia penitenciaria en el caso de Cataluña desde el año 1983, hecho que ha dado lugar al desarrollo de formas de organización y gestión diferenciadas.

El estudio del actual modelo de gestión de estos servicios en el ámbito estatal y en el autonómico nos va a permitir realizar un análisis de la situación, al objeto de constatar si estos factores unidos a las últimas reformas acaecidas en el ámbito penitenciario significan un cambio en la filosofía y forma de concebir la biblioteca de prisión en nuestro país, y un paso adelante en la consideración de la profesionalización de los servicios bibliotecarios de prisiones.

2. ELEMENTOS DE ANÁLISIS

Las bases teóricas sobre las que pretendemos realizar el análisis del modelo actual de gestión de los servicios bibliotecarios de prisiones, las establecemos en primer lugar en la teoría defendida por Fabiani¹, el cual sostiene que el principal obstáculo del actual modelo de gestión de las bibliotecas de las prisiones en países como Francia, Italia o España, se encuentra en la lejana consideración de la profesionalización de los servicios bibliotecarios de prisiones, entendiéndolo por ello, la aparición de tres elementos sustentantes en el correcto funcionamiento de estos servicios: presupuesto propio, bibliotecarios profesionales al frente de estas bibliotecas, y normas técnicas de funcionamiento efectivas, adaptadas al entorno y la situación de la comunidad a la que se va a atender.

En segundo lugar, la existencia de normas internacionales de funcionamiento de servicios bibliotecarios de prisiones, nos sirve de referente y nos lleva a establecer una situación comparativa en el análisis de acuerdo a los

¹ FABIANI, J. L. *Libre en prison: une étude sociologique*. París: Centre Georges Pompidou, 1995.

puntos sustentantes de la teoría de Fabiani. Finalmente, el marco legal y el modelo organizativo nos proporcionan la filosofía en la forma de concebir estos servicios bibliotecarios, y el conocimiento de un marco de actuación en nuestro ámbito territorial.

De acuerdo a estas consideraciones, los elementos de análisis quedan establecidos en cinco puntos principales que se desarrollan a lo largo de este trabajo por este orden: el marco legislativo y relación con instituciones externas, el modelo organizativo y dependencia orgánica interna de la biblioteca, las normas de funcionamiento de los servicios bibliotecarios, los recursos humanos y los recursos financieros.

2.1. *Marco legislativo y relación con instituciones externas*

El marco legal de actuación administrativa lo componen la Constitución Española y la Ley Orgánica General Penitenciaria. La primera de las normas citadas dice textualmente en su art. 25.2,

"las penas privativas de libertad y las medidas de seguridad estarán orientadas hacia la reeducación y la reinserción social y no podrán consistir en trabajos forzados. El condenado a pena de prisión... tendrá derecho a un trabajo remunerado y a los beneficios correspondientes de la Seguridad Social, así como al acceso a la cultura y al desarrollo integral de su personalidad".

La Ley Orgánica General Penitenciaria 1/1979 (en adelante LOGP), de 26 de septiembre, ha sido modificada por la Ley Orgánica 13/1995, de 18 de diciembre, junto a su Reglamento de desarrollo. Se basa en las Normas Mínimas para el Tratamiento de los Reclusos elaboradas por las Naciones Unidas y el Consejo de Europa, en los acuerdos internacionales sobre derechos humanos, en legislaciones avanzadas de otros países y en la Constitución Española.

Estas dos normativas básicas y fundamentales confieren a la gestión del sistema penitenciario un carácter particular en su concepción de la reeducación y reinserción social de los penados, en el concepto de justicia de restituir una y otra vez lo dado y en la aplicación del modelo resocializador junto con el modelo custodial en lo referente a la actuación penitenciaria.

La Constitución Española, en su artículo 149.1.6, establece que el Estado tiene competencia exclusiva en materia de legislación penitenciaria. Las instituciones penitenciarias dependientes de la Administración Central se rigen a través de las disposiciones emanadas por la Dirección General de Instituciones Penitenciarias dependiente del Ministerio del Interior, el cual ha sufrido a lo largo de los años, 1985, 1989, 1991 y 1996, cambios estructurales y de competencias.

Durante el presente año la estructura orgánica de este Ministerio ha sufrido una nueva modificación. En virtud del R. D. 1599/2004, de 2 de julio, la Subsecretaría de Interior asume las competencias en materia penitenciaria y

la Dirección General de Instituciones Penitenciarias pasa a depender jerárquicamente de ella, sufriendo un cambio a su vez en competencias sobre formación y educación de los reclusos, planificación y organización de actividades culturales, a través de la Subdirección General de Tratamiento y Gestión Penitenciaria, de gestión de presupuestos e infraestructuras en la Subdirección General de Servicios Penitenciarios, y de gestión de Recursos Humanos en la Subdirección General de Personal de Instituciones Penitenciarias, cuestiones muchas de ellas que antes coordinaba con el Organismo Autónomo de Trabajo y Prestaciones Penitenciarias. El organigrama quedaría como sigue:



FIGURA 1: EL SISTEMA PENITENCIARIO ESPAÑOL. MODELO ORGANIZATIVO
(FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA)

En la actualidad, el Organismo Autónomo de Trabajo y Prestaciones Penitenciarias², de personalidad jurídica propia, tiene encomendada de forma específica la promoción, organización y desarrollo de la educación, la cultura, deporte y trabajo en los centros penitenciarios, además de la asistencia social a los reclusos, los liberados y sus familiares. No obstante, sus funciones pueden verse alteradas con el reciente Real Decreto que acabamos de mencionar.

En cuanto a la organización de cada uno de los centros penitenciarios, el Reglamento Penitenciario de 1996 diseña un nuevo modelo atendiendo a la importancia concedida al tratamiento y a la inclusión de las actividades educativas, formativas, de ocio además de las consideraciones puramente terapéuticas o criminales. De este modo, el motor de la organización lo constituye la Junta de Tratamiento y los Equipos Técnicos, ya que una configura el

² R.D. 326/1995, de 3 de marzo, por el que se regula el Organismo Autónomo Trabajo y Prestaciones Penitenciarias.

tratamiento y los otros crean los instrumentos para llevarlo a cabo, todo ello bajo la supervisión de la Dirección del centro.

El marco legal general en el que se inscriben los servicios bibliotecarios de prisiones aparece en el capítulo X, Título II, de la LOGP, el cual dedica los artículos 55 al 58 a la educación e instrucción. El art. 57, reconoce de manera obligatoria la existencia de una biblioteca provista de libros adecuados a las necesidades culturales y profesionales de los internos, además de la utilización de otros servicios bibliotecarios ofrecidos por la Administración o entidades particulares.

El art. 127 del Reglamento Penitenciario de 1981 especifica que el encargado de la misma será un profesor de Educación General Básica del centro. El citado Reglamento, en su art. 177, dice que la biblioteca habrá de servir a la obra educativa de las distintas unidades docentes y para ello los fondos abarcarán las áreas de enseñanzas de la Educación Permanente de Adultos a nivel de Educación General Básica. En el art. 178 expone que los profesores tendrán en cuenta los intereses manifestados por los internos con la periodicidad que se establezca.

Por su parte el Reglamento Penitenciario de 1996³ considera responsable al maestro del centro, y para la gestión de la biblioteca y las salas de lectura necesarias puede contar con la ayuda de los internos del centro. Éstos podrán proponer adquisiciones y disponer de publicaciones procedentes del exterior, además de contar con obras en el idioma extranjero que necesiten.

En cuanto al desarrollo de las nuevas tecnologías y a la progresiva resocialización de su uso, el art. 129 del actual RP dispone que por razones de índole educativo o cultural los internos pueden obtener autorización para disponer de un ordenador personal, siempre que sea avalada la justificación de la necesidad por un profesor tutor. El uso de ordenador y material informático queda regulado, en cualquier caso, por las Normas de Régimen Interior de cada uno de los centros penitenciarios, aunque en general se prohíbe la transmisión de cintas o disquetes y la conexión a redes de telecomunicación. Esto dificulta enormemente la posibilidad de acceso a la información electrónica por parte de los internos, aunque podemos considerar que queda abierta una posibilidad en la interpretación del art. 58 de la actual LOGP al referirse al derecho de los internos a estar informados a través de audiciones radiofónicas, televisivas y otras análogas. Esta expresión "*y otras análogas*" permiten tener presente las diferencias de régimen en los distintos establecimientos.

Para la consecución de los objetivos educativos y de instrucción que impone la norma, se contempla el fomento de convenios de colaboración con otras instituciones para el desarrollo de programas educativos, de actividades culturales y de carácter profesional. Respecto a las relaciones con el Ministerio de Cultura, a partir de los años 80 se firman convenios importantes entre este

³ Art. 127 del RP.

Ministerio y el de Justicia para la educación y la lectura en los centros penitenciarios. En diciembre de 1983 se firma un convenio para la creación y dotación de bibliotecas en los centros penitenciarios dependientes del Ministerio de Justicia que supone la dotación de las bibliotecas de todos los centros penitenciarios españoles, y un compromiso de cooperación en la gestión por parte de las bibliotecas que conforman el sistema bibliotecario del Estado.

Por este acuerdo de cooperación bibliotecaria, se establece que el Ministerio de Cultura habrá de colaborar con los centros penitenciarios comprometiéndose a asesorar a los encargados de las bibliotecas, recibir estadísticas trimestrales, además de incrementar periódicamente los fondos bibliográficos. Por su parte, el Ministerio de Justicia, se compromete a dotar de infraestructura y mobiliario a todas las bibliotecas dependientes, poner al frente a un profesor de EGB, organizarlas según las normas técnicas biblioteconómicas, fomentar su uso entre los internos y facilitar las visitas de los Directores de las Bibliotecas Públicas. Los objetivos que se pretenden llevar a cabo son tres fundamentalmente: la entrega de lotes de libros, para ello se crea una Comisión Mixta al objeto de seleccionar y preparar lotes de libros que habrán de entregarse en los tres años siguientes, la capacitación de los profesores de EGB mediante cursos de Biblioteconomía; y la colaboración con la biblioteca pública en el asesoramiento a los encargados de la biblioteca, el incremento e intercambio de fondos y una labor de seguimiento a partir de las estadísticas elaboradas que habrían de ser remitidas periódicamente a la Subdirección General de Bibliotecas del Ministerio de Cultura.

En 1984, la Dirección General de Instituciones Penitenciarias del Ministerio de Justicia junto con la Dirección General de Juventud y Promoción Sociocultural y el Instituto de la Mujer suscriben un Acuerdo de Promoción Sociocultural para iniciar una serie de acciones encaminadas a elevar el nivel cultural de los reclusos y desarrollar actitudes positivas hacia la cultura. En 1985, el Centro Nacional de Lectura prepara de nuevo lotes de libros.

Merece destacarse el estudio llevado a cabo en el año 1989 sobre la situación de las bibliotecas de prisiones a petición de la Dirección General de Instituciones Penitenciarias a partir del cual se emprenden una serie de acciones durante los siguientes años de 1990 y 1991: se realiza una selección bibliográfica para completar los fondos de las bibliotecas a partir de un estudio de los catálogos de 16 de ellas, se procede a la adquisición de lotes bibliográficos y a determinar el tratamiento de los mismos, se realizan campañas de difusión de servicios de lectura y se organizan cursos de formación para las personas encargadas de la biblioteca. En 1992 se firma un nuevo convenio entre ambos ministerios para la dotación bibliográfica de fondos y las actividades de promoción cultural de los internos incidiendo en ello como medio para la reeducación y reinserción de los mismos.

Con la nueva reglamentación de 1996 se siguen manteniendo los principios anteriores, aunque el énfasis se sitúa ahora en la colaboración con otras instituciones externas, por la que existen, además, otros convenios con finali-

dad docente, educativa y cultural con asociaciones, ONGs, servicios asistenciales, Diputaciones Provinciales, Ayuntamientos y Universidades. La situación actual se caracteriza por una colaboración entre las Administraciones Educativas y Penitenciarias amparadas en convenios.

En el caso de Cataluña, tal como se ha explicado anteriormente, la Generalitat tiene transferida, desde el año 1983, la ejecución de la legislación del Estado en materia penitenciaria. De hecho, esta es una potestad que ya estaba recogida en el artículo 11.1 del Estatuto de Autonomía catalán y que la Generalitat, a diferencia del resto de comunidades autónomas del estado español, reclamó en su momento. Estas competencias fueron transferidas por el Real Decreto 3462/1983, de 28 de diciembre, sobre traspasos de servicios del Estado a la Generalitat de Cataluña en materia de Administración Penitenciaria, afectando tanto a los servicios e instituciones como a los medios materiales y personales ubicados en Cataluña. Estos medios fueron transferidos a partir del 1 de enero de 1984.

Orgánicamente, tal como se puede ver en la siguiente figura, la gestión y dirección de las prisiones depende de la Secretaria de Serveis Penitenciaris, Rehabilitació i Justícia Juvenil del Departament de Justícia:

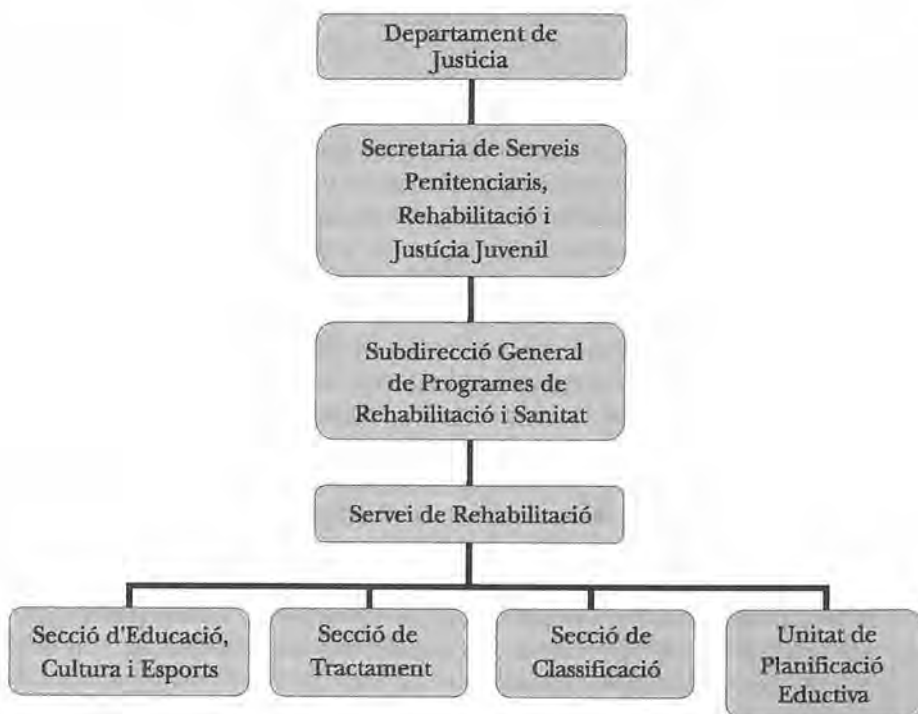


FIGURA 2: EL SISTEMA PENITENCIARIO CATALÁN. MODELO ORGANIZATIVO
(FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA)

En este organigrama, el servicio de biblioteca depende de la Secció d'Educació, Cultura i Esports, que, a su vez, depende del Servei de Rehabilitació de la Subdirecció General de Programes de Rehabilitació i Sanitat.

Al no tener el Gobierno catalán competencias en materia de legislación penitenciaria, los textos legales comentados anteriormente que regulan el servicio bibliotecario dentro de las prisiones españolas son igualmente válidos para los centros ubicados en Cataluña. Las diferencias, por tanto y como se irá viendo a lo largo de esta comunicación, son de forma de gestión y de recursos (por ejemplo, el hecho de que en todas las prisiones catalanas haya un bibliotecario profesional al frente de las bibliotecas). Para Mayol⁴, gran parte de estas diferencias hay que buscarla en la dispar tradición bibliotecaria de una y otra parte de la península y, más concretamente, en el gran peso que históricamente han tenido la lectura pública en Cataluña. Este hecho habría permitido a la política penitenciaria catalana superar en gran parte el corsé educativo en que la actual legislación española circunscribe el servicio bibliotecario dentro de las prisiones.

2.2. *Modelo organizativo y dependencia orgánica interna de la biblioteca*

El modelo organizativo español de los servicios bibliotecarios de prisiones es similar al de otros países mediterráneos como Francia⁵ o Italia⁶, en los que las bibliotecas dependen en su gestión y funcionamiento de las instituciones penitenciarias y se establecen acuerdos de cooperación de carácter general con instituciones y organismos públicos y privados. La legislación actual penitenciaria⁷ contempla la posibilidad de utilizar libros facilitados por los servicios bibliotecarios ambulantes establecidos por la Administración o entidades particulares, si bien la colaboración con la biblioteca pública más cercana al centro penitenciario no se realiza de forma generalizada, sino en algunos casos concretos⁸, debido al voluntarismo de las personas al frente de la dirección de estas bibliotecas o del propio centro penitenciario.

⁴ MAYOL i FERNÁNDEZ, C. "Servicios bibliotecarios en las cárceles de Barcelona y provincia". *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, abr-jun, 1991, n.º 23, p. 17.

⁵ En este país se establecen acuerdos serios entre el Ministerio de Justicia y de Cultura por primera vez en 1986. A partir de las disposiciones comunitarias de 1989 se elaboran normativas como la Circular AP92-08 sobre el funcionamiento de las bibliotecas y el desarrollo de las prácticas de lectura en los establecimientos penitenciarios. Se establecen convenios de colaboración entre los distintos Ministerios y las colectividades locales pero los términos de la colaboración no se encuentran debidamente reglamentados.

⁶ MANGANELLI, V. "Le biblioteche carcerarie". *Biblioteche Oggi*, 7 (6), nov-dic 89, pp. 731-736.

⁷ Art. 57 de la LGOP y arts. 127, 128 y 129 del RP.

⁸ Véase el caso concreto de colaboración entre el centro penitenciario de Guadalajara y la biblioteca pública en el artículo publicado por Blanca Calvo en la revista *Educación y Biblioteca*, CALVO, B. "Sendas de libertad". *Educación y Biblioteca*, 85, 1997, pp. 57-60.

Por lo que respecta a la participación de los organismos competentes de las Comunidades Autónomas, a partir del desarrollo de su propia legislación en materia de cultura, no todas las normativas contemplan las bibliotecas de prisión como una tipología más de bibliotecas que se debe incluir como parte de su sistema bibliotecario. Únicamente Asturias, Castilla y León, Galicia y Murcia, además de Cataluña que merece una consideración aparte, hacen mención de una u otra manera a este tipo de servicios bibliotecarios, con el subsiguiente compromiso de cooperación y seguimiento.

De este modo, el Principado de Asturias contempla, dentro del Plan de Bibliotecas de su Comunidad, el desarrollo de servicios bibliotecarios en establecimientos penitenciarios entre otros, pero concede prioridad a los servicios de carácter general⁹. Castilla y León considera la promoción de programas de extensión bibliotecaria para centros penitenciarios a través de los centros integrados en el Sistema Bibliotecario comunitario¹⁰. Galicia realiza una declaración de intenciones al expresar, en el art. 10 de la Ley de Bibliotecas que *"velará para que los servicios bibliotecarios, en su conjunto, puedan atender adecuadamente a grupos específicos de usuarios"*¹¹, así como la Comunidad de Murcia al recomendar, por parte del organismo competente el desarrollo de servicios bibliotecarios en establecimientos penitenciarios¹².

Junto con estas leyes, vale la pena destacar también la Ley 4/1993, de 18 de marzo, del sistema bibliotecario de Cataluña, que si bien no es un texto de tema penitenciario sí que contiene algunas referencias al derecho al acceso a la información y a la biblioteca de prisión. Esta ley es la actualización de la Ley de bibliotecas que el año 1981 aprobó el Parlament de Cataluña con el objetivo de ordenar la totalidad de la infraestructura bibliotecaria del país. Doce años más tarde, la definición de la Biblioteca de Cataluña como biblioteca nacional y el crecimiento de las redes bibliotecarias obligó a hacer un planteamiento global para corregir el desequilibrio en los servicios bibliotecarios del país.

El texto se divide básicamente en dos partes, una primera dedicada al patrimonio bibliográfico y a la Biblioteca de Cataluña, y una segunda que desarrolla lo que constituye el sistema de lectura de pública. Es en este segundo bloque donde se hace una referencia (art. 22) a la posible relación de cooperación que se puede establecer entre la biblioteca pública y la biblioteca de prisión. En concreto, el texto establece que las bibliotecas públicas, en coordinación con

⁹ Decreto 68/86, de 15 de mayo, por el que se establecen las normas generales de actuación del Principado de Asturias para la promoción y coordinación de servicios bibliotecarios. BOPA 142, de 19 de junio de 1986.

¹⁰ Ley 9/1989, de 30 de noviembre, de Bibliotecas de Castilla-León. BOCYL 224, de 22 de diciembre de 1989.

¹¹ Ley 14/1989, de 11 de octubre, de Bibliotecas. DOG 204, de 24 de octubre de 1989. Título III, art. 10.

¹² Ley 7/1990, de 11 de abril de Bibliotecas y Patrimonio Bibliográfico de la Región de Murcia. BOE 171, de 18 de julio de 1990.

los servicios de asistencia social de cada localidad, tendrán que facilitar el servicio de préstamo a los lectores imposibilitados de salir de su domicilio y ofrecer servicios bibliotecarios a, entre otros, los presos.

Más allá de la ambigua declaración del artículo 22 de la Ley 4/1993, de 18 de marzo, del sistema bibliotecario de Cataluña en el sentido que las bibliotecas públicas tendrían que facilitar el servicio de préstamo a los lectores imposibilitados de salir de su domicilio y ofrecer servicios bibliotecarios, en la actualidad no existe ningún acuerdo institucional que establezca y regule la cooperación entre ambos tipos de bibliotecas. Esto no quiere decir que dichas colaboraciones no se lleven a cabo, pero siempre son fruto de la buena voluntad (y, en muchos casos, de la dedicación de tiempo y recursos propios) del personal bibliotecario profesional de la prisión y de la biblioteca local. Por ejemplo, el préstamo "interbibliotecario" más habitual es el que se lleva a cabo de forma personal, es decir, es la bibliotecaria de la prisión la que se desplaza personalmente a la biblioteca pública más próxima y saca los libros en préstamo a su nombre.

Desde el punto de vista de la dependencia orgánica interna de la biblioteca, en el año 1999 se produce una serie de cambios estructurales y legislativos que afectan a la gestión y organización de los servicios bibliotecarios de prisiones españoles, al igual que había acontecido en el Reino Unido en años anteriores. En el mes de julio se publica un Real Decreto¹³ por el que los maestros pertenecientes al Cuerpo de Profesores de Educación General Básica de Instituciones Penitenciarias deben integrarse en el Cuerpo de Maestros, según dispone la Ley Orgánica de Ordenación General del Sistema Educativo, en un intento de considerar la educación penitenciaria en el contexto del sistema educativo general bajo la responsabilidad de la Administración Educativa competente correspondiente a las Comunidades Autónomas, siempre en caso de haberse llevado a cabo las transferencias en materia educativa. Este Real Decreto supone, de acuerdo a su art. 6, que las instituciones penitenciarias a partir de este momento han de dedicar personal propio a la gestión de la biblioteca, y deben asegurar dotación económica, equipamiento e instalaciones para ello.

Como consecuencia de esto, se produce una reorganización del Organismo Autónomo de Trabajo y Prestaciones Penitenciarias¹⁴. Se crean las figuras de Coordinador de Producción y Coordinador de Formación con dependen-

¹³ ESPAÑA. Real Decreto 1203/1999, de 9 de julio, por el que se integran en el Cuerpo de Maestros a los funcionarios pertenecientes al Cuerpo de Profesores de Educación General Básica de Instituciones Penitenciarias y se disponen normas de funcionamiento de las unidades educativas de los establecimientos penitenciarios. BOE, núm. 173, de 21 de julio de 1999.

¹⁴ ESPAÑA. Organismo Autónomo Trabajo y Prestaciones Penitenciarias. Instrucción sobre la organización del Organismo Autónomo de Trabajo y Prestaciones Penitenciarias. I 9/1999, TP.

cia orgánica de la Subdirección de Tratamiento del centro penitenciario. El Coordinador de Formación se encargará de las actividades culturales y de la gestión de la biblioteca, con el apoyo de un Coordinador de Servicios que se habrá de ocupar de la gestión administrativa. De este modo, la biblioteca queda desvinculada de la Escuela de la Prisión y de la dependencia orgánica de la Unidad Docente, aunque sigue quedando explícita en las reglamentaciones su función prioritaria de apoyo a la educación, y pasa a ser gestionada por personal de instituciones penitenciarias que reciben formación específica, excepto en los casos en los que se va a contratar a un bibliotecario profesional. Las normas de funcionamiento provienen de instrucciones procedentes del Organismo Autónomo de Trabajo y Prestaciones Penitenciarias, tratando de cumplir lo que especifica la normativa penitenciaria en cuanto a fondos, procesos técnicos, adquisiciones y servicios¹⁵.

Tal y como ha ocurrido en el caso español, la biblioteca de las prisiones catalanas también ha quedado desvinculada de la escuela de la prisión y ha pasado a depender directamente del Sots-director de Tractament y se encuentra en el mismo nivel jerárquico que los psicólogos, los pedagogos, el director docente o el coordinador de educadores. Esta organización es fundamental, pues rompe con la dependencia educativa de la biblioteca de prisión y enlaza con la recomendación realizada por la IFLA¹⁶ en el sentido que el director de la biblioteca ha de estar al mismo nivel que los responsables de otras unidades administrativas, con autoridad para planificar y administrar el presupuesto de la biblioteca.

2.3. *Normas de funcionamiento de los servicios bibliotecarios*

Como consecuencia de las modificaciones legales y de funcionamiento que se van sucediendo en el ámbito educativo y penitenciario, en el año 2001 el Organismo Autónomo de Trabajo y Prestaciones Penitenciarias elabora nuevos criterios a seguir para la reorganización de los servicios bibliotecarios de prisiones¹⁷.

El Programa de Organización y Gestión de la Biblioteca, iniciado en 2001, estima que las funciones primordiales de la biblioteca son la de apoyo a las actividades educativas y el fomento de la lectura, y considera que deben actualizarse los métodos de gestión de la misma. Con la finalidad de cumplir estos objetivos:

¹⁵ Arts. 176, 177 y 178 del RP y arts. 52.5 y 57 del mismo Reglamento.

¹⁶ *Guidelines for library services to prisoners*. 2nd revised edition. The Hague, Netherlands: IFLA Headquarters, 1995, pp. 19-20.

¹⁷ ESPAÑA. Organismo Autónomo Trabajo y Prestaciones Penitenciarias. Instrucción sobre criterios a seguir para elaborar la programación de actividades de los centros penitenciarios del curso 2001/2002. I 8/2001 TP.

- contempla el desarrollo de programas de formación para los responsables de las bibliotecas y los internos voluntarios, y la contratación de bibliotecarios profesionales
- realiza un intento de incorporar las nuevas tecnologías por medio de la adquisición de una aplicación informática para la gestión de la biblioteca
- recomienda la elaboración de manuales y normas específicas de gestión
- incorpora fondo bibliográfico dirigido a la orientación lectora de los internos
- programa actividades de fomento de la lectura y campañas de promoción del hábito lector en colaboración con otras instituciones.

En el Anexo IV de la Instrucción se establecen las orientaciones generales para la elaboración de un reglamento interno de gestión de la biblioteca. En los centros penitenciarios dependientes de la Administración Central se distribuye el programa informático de gestión de bibliotecas GBwin 32 en la versión 2.4.

En Cataluña, la Direcció General de Serveis Penitenciaris i Rehabilitació elaboró el año 2002 un documento titulado *Programa marc de biblioteques dels centres penitenciaris de Catalunya: gener 2002*¹⁸ en el que la administración catalana pretende establecer un criterio de organización y de funcionamiento común en todas las bibliotecas, concretar los procesos de participación y implicación de los internos en las actividades que se desarrollen en el ámbito de la biblioteca e impulsar la participación de las bibliotecas en proyectos comunitarios. El Programa define los siguientes objetivos de las bibliotecas de prisiones:

- potenciar hábitos de lectura
- despertar e impulsar inquietudes intelectuales nuevas
- contribuir a la educación permanente
- facilitar el acceso al campo de los conocimientos y de la cultura
- estimular el desarrollo intelectual, social y cultural de los usuarios de las bibliotecas
- impulsar actitudes de respeto y de convivencia

A continuación el *Programa* establece cuáles son los servicios propios de la biblioteca, sus actividades, el horario de apertura, los servicios técnicos, el personal y sus funciones, etc. Vale la pena destacar, pero, que todo ello está elaborado con unos criterios muy genéricos, sin entrar en detalles concretos (por ejemplo, sin dar valores cuantitativos respecto al fondo bibliográfico) y muy

¹⁸ CATALUNYA. Direcció General de Serveis Penitenciaris i Rehabilitació. *Programa marc de biblioteques dels centres penitenciaris de Catalunya: gener 2002* [manuscrit]. 2002. 19 f.

centrado en las actividades de dinamización de la lectura, dejando apenas sin valoración otros aspectos tan importantes de la biblioteca como, por ejemplo, el servicio de referencia.

2.4. *Recursos Humanos*

Las normas para servicios bibliotecarios de prisiones establecen la necesidad de contar con un bibliotecario responsable al frente de la biblioteca. La American Library Association (ALA)¹⁹ y la Library Association británica (LA)²⁰ insisten en que sea un profesional, mientras que la IFLA²¹ simplemente utiliza el término "*responsable*". En España, a excepción de Cataluña, esta opción por ahora era imposible de contemplar ya que la ley establecía que un profesor de EGB tenía que encargarse de la gestión y supervisión de la biblioteca. Con el nuevo cambio de normativa, el Ministerio de Interior está procediendo a contratar bibliotecarios profesionales. De acuerdo a la instrucción publicada para el curso 2001/2002, que hemos comentado con anterioridad, en su Anexo II contempla la contratación temporal en colaboración con el INEM de Diplomados en Biblioteconomía y Documentación, aunque sólo para once centros penitenciarios (considerados de mayor entidad) de los 66 que dependen de la Administración Central: 4 en Andalucía, 4 en Castilla y León, 2 en la Comunidad de Madrid y 1 en las Islas Baleares. En el resto de los centros son los Coordinadores de Formación (personal de Instituciones Penitenciarias) los responsables de la Biblioteca, los cuales reciben una formación específica en Biblioteconomía.

En la Biblioteca trabajan además auxiliares de biblioteca, reclusos voluntarios seleccionados por sus características culturales, que se encargan de la gestión del préstamo, la colocación de obras en los estantes, altas de usuarios, entre otras actividades. Existe otra figura que es el auxiliar de módulo, interno voluntario cuya tarea es la de servir de nexo de unión entre los reclusos que permanecen en los módulos sin salir y la biblioteca. Ninguno de los puestos tiene remuneración aunque sí las ventajas o prerrogativas propias de realizar un trabajo en prisión (mayor libertad, autonomía, facilidades de comunicación, estudio, entre otras).

A modo de ejemplo, exponemos la dotación de recursos humanos y su distribución en el caso de las bibliotecas de prisión catalanas:

¹⁹ *Library standards for adult correctional institutions*. Chicago: Association of Specialized and Corrective Library Agencies, 1981, p. 14.

²⁰ *Guidelines for prison libraries*, 2nd ed. London: Library Association Publishing, 1997, p. 40.

²¹ *Guidelines for library services to prisoners*, 2nd revised edition. The Hague, Netherlands: IFLA Headquarters, 1995, p. 12.

	Número total de reclusos (1/2/2004)	Bibliotecarios profesionales	Auxiliares (internos)
Brians (hombres)	1.205	1	10
Brians (mujeres)	248	1	4
Figueres	196	1	2
Girona	138	0	1
Homes	2.026	1	5
Joves	424	1	2
Ponent	950	1	4
Quatre Camins	1.235	1	10
Tarragona	297	1	1

FIGURA 3: PLANTILLA DE LAS BIBLIOTECAS CATALANAS POR CENTROS
(FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA)

Como se puede ver, excepto en el caso del centro de Girona, el resto de bibliotecas cuentan con una bibliotecaria profesional (en todos los casos se trata de mujeres), titulada en los estudios de Diplomatura de Biblioteconomía y Documentación. En el caso de Girona, no hay ninguna bibliotecaria profesional (si bien la hubo hasta el año 1989) y en estos momentos dirige el servicio de la biblioteca una educadora social licenciada en Antropología. En Brians hay dos bibliotecarias porque se trata de una prisión con dos secciones, una de hombres y otra de mujeres, y, tal como marca el reglamento, hay dos bibliotecas ya que los servicios han de ser diferenciados.

En cuanto a las funciones ejercidas por el personal bibliotecario de los centros penitenciarios pertenecientes a la Administración Central, el Anexo III de la Instrucción de 2001/2002 ya citada se refiere a las orientaciones generales para definir las funciones de los especialistas en biblioteconomía incorporados a los centros penitenciarios, y establece la responsabilidad del Coordinador de Formación en los trabajos técnicos de la biblioteca y en la organización del servicio, entendiéndose por ello:

- establecer las necesidades de la biblioteca
- asesorar a los usuarios
- elaborar estadísticas y encuestas para la mejora de la calidad de servicios
- hacer cumplir el Reglamento Interno
- revisar los materiales y realizar la promoción de novedades
- organizar actividades de colaboración con otras instituciones, culturales y de fomento de la lectura. Incorporar estas actividades al programa global del centro penitenciario.

Igualmente considera labores específicas del especialista en Biblioteconomía las siguientes:

- análisis de la situación actual de la biblioteca del centro penitenciario
- actividades de organización y gestión: Manual de gestión de bibliotecas, Normas de Funcionamiento de la Biblioteca según la normativa interna del centro penitenciario, Relación de actividades y Guía de instituciones colaboradoras, Guía de Mobiliario y Equipamiento
- redacción de la memoria de actividades realizadas.

Las funciones de los bibliotecarios de las prisiones catalanes quedan, en principio, recogidas en el *Programa marc*²²:

- preparar y conservar los materiales del fondo bibliográfico y no bibliográfico
- comunicar y hacer circular la información
- elaborar los programas de las actividades que es desarrollen, aplicarlos i evaluarlos
- elaborar informes evaluativos de los internos que participen en las actividades
- participar en la proyección exterior de las bibliotecas, a través de la participación o representación con otras bibliotecas
- coordinarse con otros profesionales
- elaborar el listado de revistas y diarios para hacer subscripciones pertinentes
- controlar los registros de asistencia a la biblioteca
- controlar los registros de peticiones de libros de consulta o lectura

Ahora bien, la realidad es que las funciones que desarrollan los profesionales catalanes son más amplias. Por ejemplo, en este listado no se incluye la selección del material, ni un servicio tan importante como es el de referencia. De hecho, el perfil laboral de los bibliotecarios de las prisiones se encuentra mucho más cerca de las funciones de un bibliotecario de una biblioteca pública (con las particularidades propias de un entorno de trabajo tan peculiar como es una prisión) tal como son recogidas en las directrices IFLA/UNESCO para bibliotecas públicas²³.

2.5. Recursos financieros

Las bibliotecas de los centros penitenciarios dependientes de la Administración Central no cuentan con asignación presupuestaria propia. Las fuentes

²² CATALUNYA. Direcció General de Serveis Penitenciaris i Rehabilitació. *Programa marc de biblioteques dels centres penitenciaris de Catalunya: gener 2002* [manuscrito] pp. 10-11.

²³ IFLA. Section of Public Libraries. *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*. <<http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>> [Consulta: 8/9/2004]

de financiación provienen del presupuesto general del centro penitenciario, para cuestiones de infraestructura y mantenimiento del edificio. El Organismo Autónomo de Trabajo y Prestaciones Penitenciarias se encarga de la gestión de nóminas del personal docente y del presupuesto administrativo para las unidades de gestión de Educación, Cultura y Deporte. Para gestionar este último presupuesto, establece una programación anual por la que se distribuyen las siguientes partidas presupuestarias específicas:

- aplicación presupuestaria para Suministros de material deportivo, didáctico y cultural, en la que se incluyen gastos de material pedagógico para talleres y actividades lúdicas, material escolar para actividades de educación de adultos, educación secundaria, educación a distancia, suministro de libros de bachillerato, gastos de edición de revistas y suscripciones a publicaciones periódicas (prensa y revistas).
- aplicación presupuestaria para Actividades culturales y deportivas, organizadas en colaboración con empresas e instituciones externas.
- aplicación presupuestaria para transferencias corrientes para atenciones de los internos, liberados y familiares, gastos específicos de salidas programadas, premios, concursos y otras actividades colectivas.

La adquisición de material inventariable se incluye en el Capítulo VI, de Inversiones Reales, en donde se incluye el equipamiento informático y la compra de libros para la biblioteca.

El control de ingresos y gastos en la actualidad se gestiona desde la Subdirección de Tratamiento y desde los servicios centralizados del Organismo Autónomo de Trabajo y Prestaciones Penitenciarias.

Los responsables no tienen una asignación específica por ocuparse de la biblioteca y los auxiliares perciben los llamados beneficios penitenciarios (permisos, independencia), al contrario de lo que sucede con otros reclusos que trabajan en servicios comunes del centro que sí perciben un salario.

En cuanto a los ingresos y gastos de edificio, entran en los presupuestos generales del centro y no aparecen justificados por separado, por lo cual parece imposible su cálculo. Lo mismo ocurre con la maquinaria y mobiliario que, en este caso, es compartido con la Escuela.

En Cataluña, ninguna de las nueve bibliotecas de prisión dispone de un presupuesto general suficiente, ininterrumpido, seguro, regular y plenamente controlado por el bibliotecario. La única partida fija de libre disposición del bibliotecario son, en teoría, 180,3 € cada dos meses (es decir, 1.081,82 € anuales) para la compra de libros, vídeos, casetes, etc. a cargo del propio centro. El añadido "en teoría" hace referencia al hecho que esta es la cantidad que la Secretaria de Serveis Penitenciaris, Rehabilitació i Justícia Juvenil del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya recomienda a los centros penitenciarios que destinen a su servicio de biblioteca, pero, en la práctica, únicamente la dirección del centro penitenciario de Joves entrega puntualmente

este dinero a la biblioteca. En el resto de prisiones el servicio bibliotecario no cuenta con ninguna partida presupuestaria propia, ni general ni específica, para la compra de bibliografía. En el mejor de los casos, la biblioteca dispone de una partida anual a cargo del presupuesto general del centro o de la Dirección docente, pero ni se trata d'una cantidad propia del servicio ni está asegurada su cifra ni continuidad a lo largo de los años, y su volumen siempre es inferior a lo recomendado por la Secretaria de Serveis Penitenciaris, Rehabilitació i Justícia Juvenil.

El coste de las subscripciones a las revistas y a los diarios se carga directamente en el presupuesto de la misma Secretaria. Estos fondos de financiamiento quedan complementados en casi todas las instituciones con las aportaciones que hace el mismo centro penitenciario para la compra de material fungible (bolígrafos, papel, etc.) y mobiliario, pero en ningún caso partiendo de un presupuesto anual fijo bajo el control del bibliotecario, sino como resultado de las peticiones concretas por parte de éste (si bien hay que decir, que la mayoría de las veces estas peticiones son resueltas favorablemente por el centro).

3. CONCLUSIONES

La existencia de un marco legal común proporciona una filosofía y un ámbito de actuación general, únicamente diferenciado en el espacio territorial en los procedimientos de gestión de los recursos. Es decir, las actuales diferencias entre las bibliotecas de prisiones dependientes de la Administración Central y las que lo son de la Generalitat de Cataluña no responden a un motivo legal, sino a una cuestión de voluntad política y de mayor o menor concienciación por parte de las autoridades competentes respecto al papel que pueden jugar las bibliotecas en el cumplimiento del derecho al acceso a la información por parte de la población reclusa.

Aunque nos mostramos de acuerdo en la colaboración con instituciones externas por el procedimiento del establecimiento de convenios de colaboración, consideramos que éstos deben ser más específicos en las cláusulas de cumplimiento de los mismos, y deben ser precedidos de estudios e informes de necesidades realizados por expertos.

Por otra parte, el modelo organizativo basado en la colaboración con el sistema de lectura pública de las Comunidades Autónomas en la actualidad, independientemente del ámbito territorial, se sostiene en el voluntarismo de los profesionales. La contemplación por parte de las normas internacionales IFLA de la necesidad de una relación estrecha entre las instituciones implicadas en la organización de servicios, así como la vinculación de la biblioteca con la biblioteca pública, se encuentra lejos de ser tenida en cuenta dado el carácter voluntario con que se realiza en la actualidad. Tanto en el caso catalán como en el resto del Estado español, las autoridades competentes tendrían que elaborar

acuerdos estables de colaboración entre las bibliotecas de prisión y las bibliotecas de su entorno (públicas, universitarias, especializadas, etc.) ya que, tal y como señala Lehmann²⁴, los beneficios que de ellos se derivarían serían múltiples:

- préstamo interbibliotecario
- acceso a catálogos colectivos y bases de datos bibliográficas para la catalogación por copia
- formación del personal de la biblioteca de la prisión en tecnologías de la información
- publicaciones conjuntas
- proveer la biblioteca de prisión con personal y experiencia en el caso de programas y actos especiales
- solicitar, a través de la biblioteca pública, donaciones de libros para la prisión

De esta forma, la biblioteca de prisión podrá superar los límites que hoy en día le marca el entorno y convertirse en la herramienta útil y adecuada a las necesidades reales de los reclusos, proporcionando servicios específicos que exige el ámbito penitenciario y que igualmente aparecen reflejados en las normas internacionales, como el servicio de referencia, de información a la comunidad, o servicios para minorías lingüísticas.

La desvinculación orgánica de la biblioteca de la escuela del centro penitenciario, acontecimiento que hemos comentado se producía en el año 1999, supone un avance en la posible profesionalización de los servicios bibliotecarios, por dos cuestiones fundamentales: la posibilidad de incorporación de bibliotecarios profesionales en los centros penitenciarios y la consideración del responsable de la biblioteca al mismo nivel que los técnicos que conforman la Junta de Tratamiento. No obstante, este posible avance no ha venido acompañado de un cambio en la concepción del servicio bibliotecario, ya que de acuerdo a las normativas estudiadas, se prima una función dinamizadora de la lectura en la línea de los tradicionales programas educativos de los centros, sin tener en cuenta que en una biblioteca de prisión se pueden identificar hasta nueve funciones diferentes a ésta, según lo expresan autores como Lehmann²⁵ o Rubin²⁶, relacionadas con el ocio, la autoformación, el apoyo a otros programas terapéuticos del centro no educadores, la información legal y de la comunidad, todas ellas en la línea rehabilitadora de la filosofía penitenciaria.

²⁴ LEHMANN, V. "Planning and implementing prison libraries: strategies and resources". *IFLA journal*, vol. 29, n° 4, 2003, p. 303.

²⁵ LEHMANN, V. Se necesitan bibliotecarios de prisiones: una profesión estimulante para personas con las destrezas personales y profesionales adecuadas. En: 65th IFLA Council And General Conference. Bangkok, Tailandia, agosto, 1999. <http://www.ifla.org/IV/ifla65/papers/046-132s.htm> [Consulta 9/9/2004].

²⁶ RUBIN, R. J. *Planning process for Wisconsin Institution Libraries: A workbook*. Oakland, CA: Rubin Consulting, 1997.

Por otra parte, las normativas existentes de funcionamiento de servicios poseen un carácter muy general y no se acercan por asomo a las consideraciones establecidas por las normas internacionales de IFLA (aún reconociendo que éstas a su vez poseen el mismo carácter).

En cuanto a la dotación de recursos humanos, mientras las normas de ALA o LA exponen la necesidad de contar con un bibliotecario profesional, las pautas IFLA establecen una dependencia de la organización penitenciaria de cada país, y hablan de la necesidad de la existencia de un responsable. La dotación de recursos humanos, con carácter especializado y dedicación completa, lo contemplan todas las normativas en función de la población del centro. En nuestro caso, mientras en Cataluña existe un bibliotecario profesional prácticamente en todos los centros penitenciarios, independientemente de la población que tenga el centro, en el resto de España la dotación de profesionales se encuentra escasa e irregular (finalización de contratos), y la formación del personal de Instituciones Penitenciarias (los coordinadores de formación) no garantiza la provisión de servicios profesionalizados. Las funciones encomendadas a los responsables de la biblioteca en ambos ámbitos territoriales parecen centrarse más en los procesos técnicos que en la organización efectiva de un servicio.

Igualmente, las normas y pautas de organización de servicios bibliotecarios de prisiones (IFLA, ALA, LA) establecen la necesidad de que la biblioteca cuente con presupuesto propio, tanto para la adquisición de fondos (por tipología y soporte) como para equipamiento y mobiliario, atendiendo a la población del centro penitenciario. Como se ha visto anteriormente, este requisito no se cumple ni en las prisiones dependientes de la Administración Central ni en aquellas gestionadas por la Generalitat de Cataluña.

Podemos llegar a la consideración final de que en nuestro país todavía, con una ligera diferenciación según el ámbito territorial, los servicios bibliotecarios de prisiones no alcanzan el grado de profesionalización de acuerdo al análisis de los elementos expuestos según la teoría de Fabiani, encontrándose además algo alejados de lo que formulan los estándares internacionales de funcionamiento de servicios. Aunque se han producido cambios positivos en el marco legal general, aún se necesitan otros cambios de carácter más específico que hagan efectivos los acuerdos con el sistema de lectura pública y favorezcan una gestión de recursos más adecuada. Todo ello con el objetivo de conseguir el nivel que en la actualidad alcanzan estos servicios en otros países europeos como el Reino Unido, Holanda o los países nórdicos.

Las nuevas bibliotecas Militares

MARÍA YRIBARREN MUÑOZ*

Resumen: Los potenciales usuarios de las bibliotecas ubicadas en centros militares a menudo se encontraban con dificultades en el acceso, desconocimiento de fondos bibliográficos, de horarios, de ubicación y, en líneas generales, de información. Todo ello, unido a la falta de reglamentación y de normativa, ha hecho que las bibliotecas militares, en la mayor parte de los casos, fueran unas grandes desconocidas.

En general los investigadores e incluso los bibliotecarios desconocen que el Ejército dispone de más de 150 bibliotecas, dispersas por el territorio español y que albergan fondos que sobrepasan el millón de volúmenes, una cuarta parte de los cuales son anteriores a 1900.

Se pretende en esta comunicación dar una visión general de las bibliotecas que custodia el Ejército de Tierra así como de las acciones que se están llevando a cabo para modernizar las mismas. En la actualidad, se trabaja para crear unas bibliotecas militares modernas, atendidas por personal especializado, con unos servicios adecuados y capaces de resolver las necesidades de los investigadores. Las líneas concretas de actuación se basan en, por una parte en el mantenimiento del Catálogo Colectivo Documental del Ministerio de Defensa (próximamente disponible en Internet) y por otra, la difusión del conocimiento de las bibliotecas militares a través de convenios con las diversas entidades locales y autonómicas, facilidad en los accesos, mejora de las instalaciones y publicidad.

Palabras clave: Bibliotecas militares

ANTECEDENTES

Para poder entender las acciones que en la actualidad se están llevando a cabo para modernizar las bibliotecas militares es necesario dar primero una

* Directora Técnica de Bibliotecas Militares. Ministerio de Defensa. Ejército de Tierra
Correo electrónico: mdyribarren@et.mde.es.

rápida visión sobre su creación y desarrollo¹. Capítulos aparte, en los que no entraremos en este artículo, merecen tanto el estudio de la presencia de obras de temática militar en bibliotecas particulares a lo largo de la historia de España², fuente indispensable para los estudios de los historiadores, como también las propias bibliotecas que van formando a lo largo de los siglos personajes ilustres dedicados a la vida militar.

"No siendo conveniente ni decoroso que el ejército español permanezca estacionado a la vista del movimiento progresivo que hacia los adelantos del arte de la guerra han emprendido la mayor parte de los de Europa.... el Gobierno provisional... ha creído que ninguna (medida) podrá ser más eficaz que la creación de bibliotecas militares".

Así comienza el Decreto de 15 de octubre de 1843 por el que, por primera vez, en la legislación española aparecen este tipo de bibliotecas. Se crean entonces las denominadas *"bibliotecas militares en la capital de cada distrito"* (entonces eran catorce) así como la Biblioteca General Militar, en Madrid.

Como continuación de este Decreto, se aprueba una *"Instrucción para el establecimiento y régimen de estas bibliotecas"*, en el cual se detallan aspectos como el personal que debe atenderlas, los libros de registros, horarios, los fondos bibliográficos que deben albergar y comprar y los propios edificios. Como curiosidad se destaca que ya entonces estas bibliotecas se consideran como *"públicas"* y *"por consiguiente no se prohibirá la entrada a ninguno que quiera concurrir a ellas"*³.

Casi un siglo después, en diciembre de 1932, el Ministro de la Guerra, Manuel Azaña, expresa su preocupación por la *"instrucción técnica de la oficialidad"* y crea en el Ejército el Servicio de *"Bibliotecas Divisionarias Militares"*, situando las mismas en cada una de las ocho Divisiones orgánicas, en las Comandancias Militares de Baleares y Canarias y en las plazas de Ceuta y Melilla. La que se organiza en la primera División será, además, Central y se denominará Biblioteca Central Militar.

Por primera vez, se alude a las *"Bibliotecas de Centros de Enseñanza"* que deberán contar cada una, con una Junta Central de Bibliotecas que decidirá las obras que deben conservarse, de acuerdo con la labor docente desarrollada.

A partir de este Decreto, las bibliotecas militares, salvo la Biblioteca Central, dejan de tener ese carácter de públicas, permitiéndose su uso solamente al personal militar, incluida la tropa.

¹ Algo más de historia de las bibliotecas militares puede encontrarse en: CARBAJO ANTÓN, Fernando. Las bibliotecas militares. En, Madrid. Empuje, mayo, junio y julio 1978.

² Información adicional sobre este particular puede encontrarse en: MARTÍNEZ OVARZÁBAL, Elena. La tratadística militar hispana y su presencia en bibliotecas particulares del Siglo de Oro. En. Revista de Historia Militar, nº 96, 2004. (En prensa).

³ En 1865 se aprobó el Reglamento de la Biblioteca de Ingenieros (origen de la actual Biblioteca Central Militar) y en él se dedica un capítulo entero al *"servicio público"*. Reglamento para la Biblioteca del Museo de Ingenieros en lo relativo a su organización y servicio interior, al servicio público de la misma y a sus relaciones con las demás dependencias del cuerpo". Madrid. Imprenta del Memorial de Ingenieros, 1866.

Naturalmente, esta incipiente organización bibliotecaria en el seno del Ejército se trunca por los acontecimientos históricos. Sin embargo, la nueva situación política acomete rápidamente la tarea de difundir la cultura castrense y, de acuerdo con esta premisa, crea en noviembre de 1939 el Servicio Histórico Militar⁴. En su sede madrileña, que fue el antiguo Seminario de Nobles, se reunió no solo la mayor biblioteca militar sino además el archivo y la cartoteca. El Servicio tenía además otras funciones como la edición de obras relacionadas con la historia castrense, la impartición de cursos, la investigación y las relaciones, en un sentido general con los organismos civiles en cuanto a cultura se refería.

Al crearse el Servicio Histórico Militar y asignarle funciones en materia bibliotecaria, se puso de manifiesto la necesidad de disponer de un texto legal referido a ésta. Dos años después (1941) se aprueba el Reglamento para el Régimen y Servicio de las Bibliotecas Militares⁵.

En el mismo texto se establecen once bibliotecas: la Biblioteca Central Militar y diez más en cada una de las cabeceras de las Regiones Militares, su organización y funcionamiento, tipo de personal, préstamos y lectura pública.

A partir de la década de los cuarenta las bibliotecas militares se reorganizan, no solo la Central Militar, las Regionales y las de Centros de Enseñanza, sino también la mayoría de las divisiones, brigadas, regimientos y batallones, disponían de una sala que denominaban biblioteca y que, a menudo era también, sala de reuniones. En las unidades más grandes este servicio era doble, existiendo la "biblioteca de mandos" y "la de tropa". En la primera generalmente se ubicaba el fondo bibliográfico más antiguo y las obras especialmente relevantes para la unidad como escalillas, historiales, legislación, etc mientras que la segunda era fundamentalmente una zona de recreo con literatura de entretenimiento y de consulta general. Dependiendo de la atención prestada por las unidades de las que dependían, estas bibliotecas han tenido diferentes suertes. Mientras que algunas unidades han buscado siempre mejorar este servicio con buenos locales, una organización del fondo, dotación de algún personal, control de préstamos, etc, otras se han tenido que conformar con el olvido, la degradación o, en el peor de los casos, el expolio.

Por su parte, la Biblioteca Central continúa aumentando el número de sus fondos gracias a las adquisiciones, donaciones particulares e incorporaciones de otras bibliotecas, sobre todo de Madrid. Especialmente interesante es el Museo de Literatura Militar, que se empieza a formar en 1941, ya que el Reglamento obliga a todo militar que publique una obra, de la materia que sea, a entregar un ejemplar de la misma, produciéndose así una colección específica de la producción literaria de los militares españoles.

⁴ La historia del Servicio, hasta 1980, puede consultarse en: El Servicio Histórico Militar.- En. Revista Ejército, enero-marzo, 1980.

⁵ Este Reglamento fue publicado por el entonces Ministerio del Ejército y puesto en práctica en la mayoría de las bibliotecas militares. Reglamento para el Régimen y Servicio de las Bibliotecas Militares.- Madrid. Servicio Geográfico y Cartográfico, 1941.

Aunque no existen muchos datos de la actividad de la Biblioteca Central, sus fondos eran frecuentemente consultados por estudiosos de todo tipo, especialmente militares. Disponía de catálogos manuales de autores, títulos y materias (CDU), que todavía hoy se emplean y editó a partir de 1947 un Catálogo parcial de sus fondos bibliográficos⁶.

La situación sociopolítica cambia y el Ejército también. En 1985 y 1995 se ponen en marcha los planes de disolución y reordenación de unidades militares (Plan META y Plan NORTE). Las bibliotecas de las unidades desaparecidas, se trasladan a la biblioteca regional correspondiente o bien son asumidas por alguna otra unidad cercana. Estos traslados generalmente se realizaban con registros detallados aunque veinte años después es difícil seguir la historia de muchas de estas bibliotecas.

En 1998 el mencionado Servicio Histórico Militar, pasa a llamarse Instituto de Historia y Cultura Militar, asumiendo gran parte de sus funciones y adaptando su estructura a la actual situación del Ejército. A partir de este momento puede decirse que se inicia una nueva etapa tomándose algunas de las medidas que resultarán imprescindibles para la renovación de las bibliotecas militares: integración de personal bibliotecario especializado, asignación de dotación presupuestaria, elaboración de normas técnicas, etc.. Las bibliotecas militares inician una etapa de reconversión y, sobre todo, de difusión de sus fondos bibliográficos. En este punto es en el que nos encontramos en la actualidad.

PRESENTE DE LA BIBLIOTECAS MILITARES

En los inicios del siglo XXI, puede decirse que las bibliotecas subsistían por inercia, ya que la legislación y la normativa no se han actualizado a pesar de que la situación, no solo del Ejército, sino también de la biblioteconomía, han sufrido importantes avances y modificaciones.

Los potenciales usuarios de este tipo de bibliotecas a menudo se encontraban con dificultades en el acceso, desconocimiento de fondos bibliográficos, de horarios, de ubicación y, en líneas generales, de información. Todo ello, unido a la falta de reglamentación y de normativa, ha hecho que las bibliotecas militares, en la mayor parte de los casos fueran unas grandes desconocidas.

Con el fin de obtener un conocimiento exhaustivo de las bibliotecas y salas de lectura que existían en el Ejército, se procedió en 1999 a la elaboración del que se denominó "mapa de bibliotecas militares", que, desde entonces, se encuentra en constante actualización.

Naturalmente la mayor parte de las denominadas bibliotecas no son tales, si nos atenemos a la definición del término, que recoge el RD. 582/1989, de

⁶ Los Catálogos y Boletines de la Biblioteca Central Militar, así como Catálogos de la Biblioteca de Ingenieros, Depósito de la Guerra, del Ministerio de la Guerra (orígenes de la actual Biblioteca Central), pueden consultarse en la misma.

19 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de Bibliotecas Públicas del Estado y del Sistema Español de Bibliotecas.

Gracias a la información recogida para la elaboración del mapa, salieron a la luz las enormes deficiencias de conservación y mantenimiento del patrimonio bibliográfico militar, y la urgente necesidad de elaborar un plan de actuación.

En el Ejército de Tierra se cuentan en la actualidad cerca de 150 bibliotecas de diferente importancia. Todas ellas forman la Red de Bibliotecas del Ejército, que se gestiona desde el Instituto de Historia y Cultura Militar desde el año 2000, fecha en que se crea la Dirección Técnica de Bibliotecas, como órgano específico para la gestión de la misma.

En la normativa que se está elaborando sobre las bibliotecas militares se han agrupado éstas en tres grandes bloques. Los datos mas relevantes de estas se encuentran en la página de Internet del Instituto⁷.

El primero de ellas es el que forman las denominadas "Bibliotecas histórico militares" que se corresponden con las antiguas Regiones Militares. Estas bibliotecas, ubicadas en Valencia, Sevilla, Barcelona, La Coruña, Palma de Mallorca, Santa Cruz de Tenerife, Ceuta y Melilla, disponen de fondos bibliográficos que oscilan entre los 20.000 y 50.000 volúmenes cada una, desde el siglo XVII. Los fondos de estos centros están aumentando poco a poco ya que aquí se depositan, como ya se mencionó, las bibliotecas de las unidades militares que van desapareciendo. La previsión es que estas bibliotecas se conviertan en unos años en importantes centros bibliográficos.

Las "bibliotecas de centros de enseñanza" son las que se ubican dentro de las Academias y Escuelas Militares y su finalidad es doble: por una parte, constituyen el apoyo a la docencia que se imparte en estos centros y por otra, algunas de ellas, son también bibliotecas de investigación ya que por tradición histórica han ido acumulando un importante fondo bibliográfico desde el siglo XVI. De todas estas destacan por la calidad e importancia de sus depósitos las de las Academias General Militar en Zaragoza, de Infantería en Toledo, de Artillería en Segovia y la Escuela de Guerra en Madrid.

El último grupo lo constituye el de las "Bibliotecas específicas" destinadas a colectivos muy determinados de usuarios. Se destacan aquí la del Cuartel General del Ejército que satisface las necesidades de información y documentación del personal allí destinado y las ubicadas en archivos y museos, como la del Museo del Ejército.

Mención aparte merecen las denominadas bibliotecas de unidad, que, realidad, no responden al concepto de bibliotecas. Se trata de espacios donde se reúnen colecciones de libros, publicaciones periódicas, videos etc. Son salas de lectura que, por lo general, cumplen además otras funciones dentro de la unidad como salas de reuniones y de conferencias.

Dejamos para el final la mayor biblioteca del Ejército: la Biblioteca Central Militar, ubicada en la sede del Instituto de Historia y Cultura Militar en Madrid.

⁷ (<http://www.ejercito.mde.es/ihvcm>).

Alberga una importante colección bibliográfica de aproximadamente 350.000 volúmenes, 1100 títulos de publicaciones periódicas y 1700 manuscritos, entre otro abundante material. En sus casi cinco kilómetros lineales de estanterías se encuentran numerosas "joyas bibliográficas" junto con las más completas colecciones de legislación militar, ordenanzas, escalillas, historiales de compañías y regimientos, etc. así como numerosas obras muy alejadas de la temática militar como pueden ser la geometría, matemáticas, bellas artes, teología, derecho, heráldica, medicina.

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

El objetivo es claro: modernizar los servicios de las bibliotecas militares. Sin embargo, los frentes en los que actuar son tantos que los planes de actuación se multiplican: edificios, fondos, financiación, personal, usuarios, marketing, etc. La situación de la que se parte no es muy favorecedora: escasísimo personal bibliotecario, hábitos de conductas desfasadas o incluso erróneas, poca dotación presupuestaria, edificios e instalaciones inadecuadas, falta de relaciones con la sociedad e instituciones civiles, etc.

Vamos a esbozar los planes y las líneas de actuación en los que se está trabajando desde el año 2000 hasta hoy, teniendo que en cuenta que todos ellos son complementarios y que su implantación se está realizando de forma progresiva y muy lentamente. Algunos de ellos han dado ya sus pequeños frutos mientras que en otros casos no se trata más que de dar unas pautas del camino a seguir.

1. *Plan de concentración de bibliotecas militares*

El Ejército no puede mantener hoy en día y en condiciones dignas 150 bibliotecas. Por una parte las condiciones de vida del personal militar en los establecimientos militares han cambiado en los últimos años, por lo que no se considera necesario mantener bibliotecas, a menudo obsoletas y sin prácticamente uso, en cada unidad para satisfacer hipotéticas necesidades de lectura del personal militar. Por otra, los investigadores demandan cada vez más el acceso a fondos bibliográficos hasta ahora desconocidos. Ante estas realidades, era necesario una reunificación de fondos bibliográficos dispersos, de forma que las bibliotecas histórico militares que se determinen, sean a las que los investigadores puedan libremente acceder.

Este plan en su primera fase afecta especialmente al fondo bibliográfico anterior a 1901, dejando en su actual ubicación los posteriores a esa fecha con unas ciertas condiciones para su mantenimiento y conservación.

¹¹ (<http://www.mcu.es/ccpb/index.html>).

De acuerdo con la actual Ley de Patrimonio Histórico Español (Ley 16/1985) los poseedores de bienes constitutivos del Patrimonio Documental y Bibliográfico, están obligados a "conservarlos, protegerlos, destinarlos a un uso que no impida su conservación y mantenerlos en lugares adecuados". En atención a esta legislación se ha considerado que los lugares más favorables para la conservación del patrimonio bibliográfico militar son la Biblioteca Central Militar, las Bibliotecas Histórico Militares (o Regionales) y las bibliotecas de Academias y Centros de Enseñanza. Además de mejorar la conservación y consulta de los fondos bibliográficos, se pretende descargar a las unidades militares de una tarea y responsabilidad que les aleja de su cometido principal.

Hasta la fecha este plan permanece abierto y ya se han empezado a desplazar fondos de "bibliotecas" de unidades a sus correspondientes bibliotecas histórico militares.

2. *Plan de catalogación*

Hace más de una década que todas las bibliotecas del Ministerio de Defensa pueden emplear un programa de gestión común (SIRTEX). El Catálogo Colectivo Documental del Ministerio de Defensa, lo es para todos los libros, pero también para la cartografía, y afecta a todas a las bibliotecas de los tres Ejércitos. Con una sola consulta los usuarios podrían saber en qué biblioteca militar de España se encuentra la información que buscan.

Con este ambicioso objetivo se está trabajando en la actualidad, procurando dotar a las bibliotecas de personal bibliotecario y de herramientas informáticas adecuadas al mismo tiempo que se mejoran la calidad de los servicios, la atención a los usuarios y las propias salas de lectura.

La escasez de personal y el volumen ingente de los fondos, constituyen los principales retos y aunque se avanza muy despacio en las tareas de catalogación, hoy en día es posible consultar en la Intranet del Ministerio de Defensa, en el Catálogo Colectivo Documental una parte de los fondos bibliográficos de las bibliotecas Central Militar y Academias General Militar, de Infantería y de Granada. En este mismo catálogo se pueden consultar también los fondos del Centro de Documentación del Ministerio, de algunas bibliotecas de la Armada, del Servicio Geográfico del Ejército, etc.

El acceso a este Catálogo desde Internet aún no ha sido posible, por motivos de seguridad dado el carácter del Ministerio de Defensa aunque está previsto que a lo largo del 2005 se finalicen las acciones emprendidas para su consulta desde el exterior.

Además de este catálogo y, en cumplimiento de la Ley 16/1985 del Patrimonio Histórico Español, se han catalogado, en una base de datos propia del Ministerio de Cultura, las monografías anteriores a 1901 de algunas bibliotecas militares. En el catálogo Colectivo del Patrimonio Bibliográfico Español, es

posible consultar parte del fondo bibliográfico de la Escuela de Guerra, del Museo del Ejército, de la Biblioteca Central y de la Academia de Artillería. Este Catálogo está disponible en Internet⁸ y se encuentra en permanente actualización ya que todavía faltan fondos militares por incluir.

El resto de las bibliotecas militares que todavía no han entrado a formar parte de estos catálogos, disponen registros automatizados que permiten localizar los libros en las respectivas bibliotecas así como catálogos manuales.

Por lo que respecta al total de fondos bibliográficos, en el último recuento efectuado (mayo del 2004), sobre los datos de las Bibliotecas Histórico Militares, Bibliotecas de Centros de Enseñanza y Bibliotecas Especiales, se han contabilizado unos 740.000 títulos, 2.000 títulos de publicaciones periódicas, documentos cartográficos, fotografías, grabados, dibujos, material audiovisual, etc. Teniendo en cuenta la información procedente de otras bibliotecas no estaría lejos de la realidad decir que el Ejército custodia cerca de un millón de volúmenes. Naturalmente el índice de títulos repetidos es muy alto y el de colecciones y series incompletas también.

Para atender a estas problemáticas se está trabajando en el llamado "programa de intercambio de duplicados", que ya ha dado exitosos resultados. En un programa informático sencillo y a través de la Intranet del Ministerio, cada biblioteca puede poner a disposición de las demás los ejemplares que tiene repetidos a la vez que puede pedir a otras los que le interesen para completar sus fondos. Estos intercambios quedan siempre reflejados en unas actas de entrega, de forma que es posible averiguar en todo momento el camino que han seguido los ejemplares desplazados.

3. *Plan de mejora de las instalaciones*

Los edificios donde se ubican la mayoría de las bibliotecas militares, en general, no reúnen condiciones para albergar el patrimonio bibliográfico que poseen ni la consulta por parte de los investigadores. Sobre la primera de las cuestiones se está realizando una labor de concienciación entre el personal encargado de su custodia sobre cuestiones básicas de mantenimiento y conservación, especialmente del fondo antiguo. Además se está dotando a algunas bibliotecas de aparatos para la medición de las condiciones medioambientales, de cajas adecuadas para la conservación de los ejemplares más valiosos o deteriorados, etc. Desgraciadamente los planes de restauración aún no se han podido llevar a la práctica por falta de presupuesto, así como tampoco los de microfilmación y/o digitalización.

Además de la mejora de las condiciones de los depósitos, se está renovando progresivamente los mobiliarios de las salas de lectura y las áreas de trabajo de las bibliotecas más consultadas.

Por lo que respecta a los edificios es de destacar que durante los últimos años varias bibliotecas se han reubicado y mejorado sus servicios a los usuarios.

El grave problema que representa el acceso restrictivo a las unidades militares se está solucionando con el desplazamiento de las bibliotecas en lugares que, aún siendo militares, tienen más fácil la entrada para los investigadores.

Mención aparte merecen las actuaciones encaminadas para la adecuación de la Biblioteca Central Militar a su nuevo emplazamiento. Durante el año 2005 está previsto el traslado de ésta a un edificio rehabilitado, también en el centro de Madrid con unas instalaciones modernas y adecuadas a sus necesidades.

4. *Elaboración de normativa*

Sin que hasta el momento se haya derogado, la única norma por la que se rigen las bibliotecas militares es el Reglamento para el Régimen y Servicio de las Bibliotecas Militares, de 1941. Claramente desfasada, era necesario elaborar una Norma General de Bibliotecas Militares. Esta, que ya se encuentra en fase muy avanzada, recoge la necesidad de establecer las bases y estructura fundamental necesaria para la planificación, creación, organización, funcionamiento y coordinación de la Red de Bibliotecas Militares del Ejército, define los distintos tipos de bibliotecas dentro del Ejército y otras cuestiones igualmente relevantes.

Para poder llenar este "vacío legal" existente y coordinar su funcionamiento se han elaborado una serie de normas técnicas de obligado cumplimiento en todas las bibliotecas militares. el Servicio de Préstamos, Adquisiciones de Material Bibliográfico y de Restauración de Bienes Culturales.

En la primera de estas normas se regulan tres tipos de préstamos. en sala, a domicilio, interbibliotecario y préstamo a otros órganos. Para dar una muestra de la necesidad de esta norma, ya que podría parecer algo obvio, se puede mencionar el hecho de que hasta poco antes de su implantación en el año 2003, se prestaban a domicilio (salvo contadas excepciones) todo tipo de obras, sin tener en cuenta su fecha, soporte etc..aunque sí se llevaba un registro de dichos préstamos.

Como ejemplo de la aplicación práctica de esta norma. se puede destacar que se ha conseguido implantar el Carnet de Usuario unificado, de forma que el mismo identifica a su poseedor en todas y cada una de las principales bibliotecas militares.

La norma que regula las adquisiciones de material bibliográfico en las bibliotecas militares pretende ser una base para orientar a los gestores de las mismas a la hora de invertir el escaso presupuesto que poseen para ampliar sus colecciones bibliográficas. Se trata de establecer una política coherente de adquisiciones teniendo en cuenta que se definen estas bibliotecas (especialmente las históricas y las de centros de enseñanza, además de la Central) como centros de investigación en temas militares en general.

La riqueza del patrimonio histórico militar hacía necesario establecer una normativa para definir los elementos básicos y crear una política de restauración

adecuada. En esta norma, que afecta tanto a los fondos de bibliotecas, como de archivos y de museos militares, se incluyen, además de los conceptos generales, el personal autorizado para realizar las intervenciones, los modos de actuación, los informes finales, etc.

Además de la Norma General de Bibliotecas se está trabajando en la actualidad en cuestiones tan importantes en este tipo de bibliotecas como la reproducción de documentos, con especial dedicación al capítulo referido al fondo antiguo.

5. *El personal*

Media docena de profesionales de las bibliotecas repartidos entre Madrid, Toledo y Zaragoza, es el total de técnicos destinados en el Ejército. Las plantillas, cuando existen, están formadas por auxiliares administrativos, personal de oficios varios y/o, por supuesto, militares. oficiales, suboficiales y tropa, no disponen de ningún bibliotecario. Plantillas más numerosas tienen las bibliotecas históricas y de las de centros de enseñanza, el resto tienen un militar encargado de su mantenimiento pero nada más.

Las principales bibliotecas tienen a su frente a un oficial, generalmente un coronel en los años inmediatamente anteriores a su jubilación, que con más voluntad que formación, dirige todas las tareas de las mismas.

Además de la mencionada falta de especialización para estas tareas, la propia movilidad de personal militar producido por los ascensos, pase a nuevas situaciones y la rigidez de la cadena de mando, hacen difícil la estabilidad de la plantilla. Otro tipo de problemas, más tópicos que reales, como el exceso de autoritarismo, la sensación de propiedad o la intromisión del personal civil, y, que, cuando existen, están más relacionados con la persona que con el cargo, se solucionan con el día a día, con una buena y constante formación y, cuando no queda más remedio con el tiempo.

La figura de un Director Técnico, generalmente perteneciente al Cuerpo Facultativo de Bibliotecas o bien Personal Laboral nivel 1, acompaña desde su creación, en el año 2000, al Director (personal militar) de la biblioteca en las tareas estrictamente relacionadas con su especialización. De esta manera las principales bibliotecas militares tendrán progresivamente una Dirección bicéfala. para las tareas administrativas y de gestión general. un militar y para asuntos relacionados con las adquisiciones, préstamos, catalogación, usuarios, etc, un bibliotecario. A partir de esta cabecera arrancará una plantilla compuesta por personal de ambas clases, incluyendo siempre personal de grado medio perteneciente al Cuerpo de Ayudantes de Bibliotecas.

Las plantillas elaboradas según estas premisas necesitan una dotación presupuestaria para plazas de nueva creación. que, por el momento parece inalcanzable. En la actualidad, las tareas de catalogación en el Catálogo Colectivo del Ministerio de Defensa, las están realizando personal especializado contratado,

bibliotecarios procedentes de convenios con el INEM y, ocasionalmente, alumnos en prácticas.

Hasta que exista personal bibliotecario en todas, se está realizando un importante esfuerzo para dar una cierta especialización a los directores militares de las mismas. Periódicamente se realizan reuniones de trabajo, conferencias y cursos sobre diferentes temas como la conservación preventiva, los catálogos, el fondo antiguo, las publicaciones periódicas, etc. Esta pequeña inmersión en la biblioteconomía ha sido muy bien recibida y cada día más se ve su aplicación práctica en las tareas diarias.

6. *Algo de marketing*

Quizá suene algo grandilocuente hablar de marketing cuando estamos definiendo unas bibliotecas con grandes carencias, y quizá se podría hablar mejor de "relaciones públicas". Necesitamos "atraer clientes" a nuestros establecimientos y dar a conocer los servicios culturales militares⁹ borrando la imagen de hermetismo que la sociedad española tiene de las instituciones militares, al menos en lo que a temas bibliotecarios se refiere (de la apertura de las Fuerzas Armadas a la sociedad ya se encarga el propio Ministerio de Defensa). Esta situación no es muy diferente de la de una empresa que desea lanzar un producto al mercado, salvo por el hecho de que se trata de una actividad no lucrativa.

Somos conscientes de que para poder vender nuestro producto (la oferta de servicios bibliotecarios: préstamo, consultas, información bibliográfica, fotocopias, actividades culturales, etc) no solo hace falta contar con su calidad y cantidad sino que también es muy importante "como se presenta". A ello van destinadas las acciones encaminadas a las mejoras de las instalaciones, al mantenimiento y actualización de bases de datos y a la incorporación de personal especializado. El segundo paso es como "dar a conocer" y "atraer usuarios".

En este sentido, la inclusión en los directorios de bibliotecas, tanto del Ministerio de Cultura como de entidades autonómicas y locales, ya está dando buenos resultados, así como también el establecimiento de relaciones con los responsables de las políticas bibliotecarias, con las universidades, etc. Gracias a estas se están realizando convenios y acuerdos de colaboración beneficiosos para ambas partes.

La publicidad que estas acciones pueden aportar a las bibliotecas puede llegar a perjudicarlas. Si se crean unas expectativas en los usuarios que luego no se ven colmadas, es probable que se un paso atrás en nuestras esperanzas de difusión y apertura. Por ello, por el momento, se están estudiando acciones

⁹ Para esta cuestión es interesante acudir a: La Cultura de Defensa. En: Revista de Defensa, suplemento especial del n.º 169, marzo 2002.

referentes a la calidad y cantidad de los servicios ofrecidos y la satisfacción de los usuarios.

FUTURO DE LAS BIBLIOTECAS MILITARES

Hemos visto hacia donde estamos dirigiendo nuestros pasos, sabemos cual es nuestra meta pero no el tiempo que tardaremos en llegar a ella. Algunos de los obstáculos que vamos encontrando por el camino se han salvado, otros aún permanecen, sin embargo no nos paramos. Desde el Instituto de Historia y Cultura Militar trabajamos para crear unas bibliotecas militares modernas, atendidas por personal especializado, con unos servicios adecuados y capaces de resolver las necesidades de los investigadores.

ILUSTRACIONES



EL VEGETI
Ejemplar procedente de la Biblioteca
Central Militar. Madrid



DE RE MILITARI
Ejemplar procedente de la Biblioteca
Central Militar. Madrid

SEGUNDA PARTE

BIBLIOTECA Y APOYO AL APRENDIZAJE

Estrategias bibliotecarias para el fomento del aprendizaje

MARGARITA TALADRIZ MÁS

PRÓLOGO

"Se recomienda que... todas las instituciones den prioridad al desarrollo de estrategias de enseñanza y aprendizaje, enfocadas a la formación de los estudiantes"

Con estas palabras, el Dearing Report en 1997 en el Reino Unido, avanza lo que inevitablemente va a sobrevenir: la necesidad de que todos los esfuerzos de las instituciones se dirijan a dar prioridad a la necesidad de incidir en el aprendizaje de los alumnos y a articular estrategias que lo faciliten y fomenten.

Para entender este proceso parece necesario adentrarnos en el concepto de "conocimiento", entendido como "una entidad formalizada por la mente individual y verificado con la realidad circundante", esto es: un proyecto comunitario, en el que la gente construye el conocimiento trabajando juntos en grupos, de forma interdependiente.

Bruffee en 1999 insiste en que "el conocimiento no es propiedad individual de la persona, sino de la comunidad, que lo elabora en el lenguaje de comunicación de los miembros de la sociedad"

Ya Bechtel en 1986 afirmaba que el paradigma nuevo de la biblioteconomía es la "conversación". La biblioteca ya no es un almacén de libros, el corazón de la universidad, el centro de la vida intelectual. Bechtel afirma que el corazón de la universidad es un "grupo de gente que se encuentra de forma regular para intercambiar opiniones...". Es la biblioteca como centro social, lugar de encuentro y de comunicación.

Avanzando en esta línea se hace imprescindible tener en cuenta algunas premisas en relación con cómo se ve avocado a evolucionar el modelo de ense-

* Directora del Servicio de Biblioteca. Universidad Carlos III de Madrid.

ñanza. La primera es el valor estratégico que la renovación pedagógica y la mejora de los procesos educativos tienen en la enseñanza universitaria y la segunda es que el modelo de enseñanza, centrado básicamente en la docencia y donde el profesor es el principal agente y el alumno es el receptor, evoluciona hacia un modelo basado en el aprendizaje, donde el estudiante es el principal agente y el profesor es guía en este proceso y donde el alumno necesita manejar los recursos para continuar aprendiendo a lo largo de su vida.

EL CAMBIO EN EL APRENDIZAJE

En los años 90, en Estados Unidos se produce un cambio importante: los estudiantes se organizan de forma autónoma y espontánea en grupos que trabajan de forma conjunta, colaborando y cooperando y los profesores, atentos a la forma de trabajar de los alumnos, elaboran materiales basados en la resolución de problemas y en la experiencia para hacer frente y sacar provecho de esa nueva forma de trabajar de los alumnos. Hay, pues, una fuerte influencia del mundo anglosajón en todo el cambio educativo, tanto en lo que se refiere a la duración de los estudios, como al tipo de titulaciones y grados y a las calificaciones comunes. Este cambio se produce por la necesidad de adaptar los estudios a las demandas de la sociedad, de proporcionar a los ciudadanos una formación integral y por la imperiosa necesidad de formar ciudadanos hábiles en el manejo de recursos de información a lo largo de la vida, en apoyo del autoaprendizaje continuo.

EL ESPACIO EUROPEO DE EDUCACIÓN SUPERIOR

En la vieja Europa y a partir de la Declaración de la Sorbona de 1998, de la Declaración de Bolonia de 1999 y las reuniones de Praga y Berlín de 2002 y 2003 se pone en marcha el Nuevo Espacio Europeo de la Educación Superior, que supone un compromiso de incorporación de los diferentes países de la Unión Europea a esta nueva forma de hacer, en cierto modo influenciada por el modelo anglosajón y que va a tener una influencia decisiva en la forma en que se organizan los diferentes estudios y como consecuencia de ello, los servicios universitarios y más específicamente la Biblioteca.

El Espacio Europeo de Educación Superior pretende:

- establecer un sistema fácilmente legible y comparable en todos los países miembros, de todas las titulaciones, basado en dos ciclos principales.
- establecer un sistema internacional de créditos: el crédito ECTS y que se define como una “unidad de valoración de la actividad académica, en la que se integran las enseñanzas teóricas y prácticas, así como otras actividades académicas dirigidas y el volumen de trabajo que el estu-

dante debe realizar para alcanzar los objetivos educativos" (Documento-Marco del MECD, 12/2/2003), frente al sistema actual de créditos que los entiende como unidades de acumulación que tienen en cuenta, exclusivamente, las horas lectivas, pero no el tiempo dedicado a trabajo individual o colectivo, por parte del alumno. Los créditos europeos ECTS no se imparten, el encargo docente no se mide en créditos, no se corresponden con las horas de clase, se atribuyen a una materia o asignatura en el marco de un plan de estudios, representan el volumen de trabajo del estudiante, se relacionan con el aprendizaje.

- promover la movilidad de estudiantes, profesores e investigadores
- promover la cooperación europea para garantizar la calidad de la educación superior
- modificar el actual sistema de evaluación del alumno: n° de horas lectivas (40%); n° de horas de trabajo personal (30%); prácticas (30%)

LA BIBLIOTECA CENTRO DE RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN

Tradicionalmente la biblioteca viene siendo el lugar donde la información está organizada y gestionada en beneficio de los que la usan, que, a su vez, están asistidos en la búsqueda por el personal bibliotecario. El nuevo modelo que se propone para hacer frente a las nuevas demandas de la Educación Superior, se basa en el reconocimiento de la función social del conocimiento y del aprendizaje, como ya se ha avanzado brevemente en el primer prólogo de este trabajo y concibe la Biblioteca como espacios donde la actividad principal es el APRENDIZAJE y donde el objetivo principal es el de facilitar los intercambios sociales que permiten que la información se transforme en conocimiento, de una persona o de un grupo de personas.

Las bibliotecas son las mejores mediadoras en el proceso de aprendizaje al convertirse en herramientas de educación NO FORMAL, ya que ofrecen espacios, horarios de apertura amplios, conexiones, colecciones y experiencia.

La Biblioteca se convierte en un espacio físico y virtual donde el estudiante puede desarrollar todo su trabajo de aprendizaje y el profesor encuentra todo el soporte y la infraestructura necesaria para la elaboración de los materiales docentes y el mejor aprovechamiento de la tecnología.

¿Qué es un Centro de Aprendizaje?. Es un lugar de encuentro de la comunidad para intercambiar información y explorar ideas; una infraestructura física y virtual que une las nuevas tecnologías con los recursos tradicionales de información; un servicio que se ocupa del desarrollo de las habilidades informacionales, sobre todo entre los estudiantes; un nuevo modelo que redefine los servicios de la biblioteca en respuesta al impacto del mundo electrónico y en respuesta al cambio en las necesidades de los usuarios.

¿Por qué un Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación? Es una consecuencia directa de la renovación pedagógica que se pone en mar-

cha: la evolución de la docencia tradicional al concepto de aprendizaje; la exigencia de calidad en el ámbito universitario, tanto en titulaciones y departamentos como en servicios, es mayor cada día; el potencial de las nuevas tecnologías; la emergencia de la sociedad del conocimiento; la educación continua a lo largo de toda la vida; la economía de recursos en las instituciones de enseñanza superior; la propia autonomía y competencia de las universidades.

¿Cuáles son sus objetivos? En primer lugar, proporcionar consejo e instrucciones en el uso de los recursos digitales; proporcionar un espacio para estudiantes y profesores para el uso de recursos digitales e impresos en un ambiente abierto; fundir en un área común la experiencia en la adquisición, manipulación, gestión y almacenamiento de información digital para su uso por parte de los usuarios y apoyar el aprendizaje independiente e interactivo como complemento a la clase presencial.

ACCIONES PARA EL CAMBIO

Ante la necesidad planteada de darle un giro al modo en que las bibliotecas universitarias hemos venido trabajando con objeto de poder hacer frente a las nuevas demandas, que surgen como consecuencia del nuevo modelo docente, se están poniendo en marcha diferentes acciones tanto a título colectivo como individual, siempre derivadas de las anteriores, que tratan de facilitar y apoyar todo este proceso de cambio.

- En el ámbito cooperativo la actividad tanto de los Consorcios, como de la Red de Bibliotecas Universitarias, REBIUN, gira en torno a este nuevo reto. Desde los Consorcios se trabaja en la formación conjunta del personal en el campo de las nuevas tecnologías y las nuevas formas de gestionar; se dedican grandes esfuerzos a la adquisición compartida de recursos de información, sobre todo electrónicos, en un intento de mejorar el acceso a la información para el conjunto de usuarios a unos precios y en unas condiciones asequibles para las instituciones; se comparte el “know how”, la nueva forma de hacer, y se tiende hacia una homologación de servicios sin olvidar la personalización de los mismos, con el apoyo de la tecnología. En los Consorcio Madroño y CBUC se ha avanzado un paso más y se trabaja en el intercambio de usuarios mediante la puesta en marcha de un servicio cooperativo que permite que los usuarios propios de cada una de las universidades, puedan ser usuarios de pleno derecho en el resto de las bibliotecas del Consorcio en el uso del préstamo.

Por lo que respecta a REBIUN, ya en 2002, en su Asamblea anual celebrada en Alicante, vio la necesidad de dar un giro a sus objetivos y forma de hacer y pasó a una nueva forma de trabajo, guiada por el Plan Estratégico 2003-2006,

que fue aprobado por la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas. Dicho Plan Estratégico se articula en las siguiente cinco líneas estratégicas:

- LINEA 1. Impulsar la construcción de un nuevo modelo de biblioteca concebida como parte activa y esencial de un Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
- LINEA 2. Potenciar el desarrollo de las TIC en las bibliotecas y apoyar su implementación y mantenimiento
- LINEA 3. Ofrecer un conjunto de información electrónica multidisciplinar
- LINEA 4. Incrementar el nivel de formación profesional de los bibliotecarios
- LINEA 5. Definir un modelo de funcionamiento de REBIUN

Más concretamente es la LINEA 1 la que dedica sus esfuerzos a la propuesta de un cambio de modelo para las bibliotecas universitarias. Comienza definiendo 7 objetivos concretos para esta línea estratégica y el primero de ellos es la propuesta de una nueva definición de la biblioteca universitaria que será recogida por la mayor parte de las universidades en sus nuevos Estatutos que se elaboran y aprueban tras la puesta en marcha de la LOU (Ley de Ordenación Universitaria). Se redefine la Biblioteca como *“un Centro de Recursos para el aprendizaje, la docencia y la investigación y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad. Su misión es facilitar el acceso a los recursos de información, promover su difusión y colaborar en los procesos de creación del conocimiento, a fin de contribuir al cumplimiento de la misión de la Universidad”*.

Este objetivo prioritario seguido de otros 5 ó 6 que lo apoyan y refuerzan: organización de seminarios internacionales sobre nuevos modelos organizativos, visitas profesionales a experiencias del mundo anglosajón, seminarios internacionales sobre edificios, instalaciones y equipamiento, la elaboración de recomendaciones que sirvan de guía en la puesta en marcha del nuevo modelo, etc, hacen que la nueva actividad a la que se enfrentan las bibliotecas universitarias cuente con un refuerzo importante que respalda, apoya y anima ante el nuevo reto.

- En el ámbito individual existen variadas experiencias dentro de lo que se viene en llamar: “buenas prácticas”. Desde la Factoría de la Universidad Politécnica de Cataluña, hasta las experiencias en el nuevo modelo de formación de usuarios de las universidades de La Laguna, Granada y Alicante, pasando por la coordinación de proyectos transversales institucionales de apoyo al nuevo modelo docente de la Universidad Carlos III de Madrid.

En el caso de la Factoría de la UPC lo que se propone es la creación de un entorno conveniente para la innovación docente del personal académico, proporcionando el soporte necesario para la elaboración de materiales didác-

ticos y para explotar el potencial de las nuevas tecnologías, todo ello en estrecha colaboración con el Centro de Recursos de Soporte a la Docencia (antiguo ICE). Además ofrece formación especializada en el uso de recursos y herramientas para alumnos y asesoramiento para el Personal Docente e Investigador.

Por lo que respecta al nuevo modo de afrontar la formación de usuarios, teniendo en cuenta que deben disponer de determinadas competencias o aptitudes para el nuevo modelo docente, es Cristóbal Pasadas, Director de la Biblioteca de la Facultad de Psicología de la Universidad de Granada el que promueve este nuevo modelo de formación, en el que las organizaciones bibliotecarias americanas vienen trabajando desde hace varios años.

En la reunión que la American Library Association lleva a cabo en San Antonio (Tejas) en Enero del 2000, el Comité de Directores de la ACRL aprueba los Estándares de Competencias para la Alfabetización Informacional (Information Literacy Standards), en apoyo al sistema educativo, que tiene obligación de preparar, de forma coordinada en todos sus niveles, a los ciudadanos para que puedan participar de una forma eficaz y responsable en la vida social y económica, para lo que se hará imprescindible adquirir, desarrollar y mantener actualizadas competencias o aptitudes en Alfabetización Informacional y que se resumen en:

- Aptitud para reconocer una necesidad de información en relación con un tema o problema de investigación
- Aptitud para formular adecuadamente una pregunta de investigación, problema o asunto que requiere información para su solución
- Aptitud para identificar y localizar fuentes de información relevantes
- Aptitud para construir y ejecutar estrategias de localización de la información y usar de manera efectiva las tecnologías de información
- Aptitud para analizar y evaluar la información
- Aptitud para organizar, aplicar y comunicar la información
- Aptitud para comprender las cuestiones complejas de la producción, acceso y utilización de la información y la importancia del aprendizaje constante a lo largo de la vida

Las universidades de Granada, La Laguna y Alicante han comenzado a sugerir alternativas a su modo tradicional de formación en las líneas apuntadas más arriba.

En la Universidad Carlos III se viene trabajando desde hace algunos años en dos proyectos transversales de la Institución. El primero es la coordinación y gestión del WWW institucional con todo lo que ello supone de reconocimiento al papel de la biblioteca como unidad gestora y experta en el ámbito de la información, no exclusivamente científica o docente, sino de la información institucional en su más amplio sentido. La biblioteca también ejerce funciones de consultoría con los servicios y departamentos en el desarrollo de

las Intranets de las diferentes unidades. Estos proyectos que se vienen desarrollando desde hace 8 años han permitido que se hayan encomendado a la Biblioteca otros proyectos en la línea de apoyo a docencia y aprendizaje que comienzan a dar sus frutos.

La biblioteca coordina y gestiona la plataforma de comunicación usuarios/servicios/departamentos/centros (Campus Global) y dentro de ella una más específica que permite la comunicación entre profesores y alumnos (Aula Global). Las dos plataformas fueron creadas por la Universidad Pompeu Fabra y mediante un convenio de colaboración suscrito, se utiliza también, hasta este momento, en la UC3M.

La plataforma Campus Global permite la integración de servicios, informaciones y contenidos relevantes para todos los miembros de la comunidad universitaria. Su acceso es por perfiles, de forma que cada tipo de usuario, al identificarse con su login y password, accede a información específica para el colectivo al que pertenece.

La plataforma Aula Global es la herramienta de apoyo a la docencia presencial. Es un aula virtual que complementa el aula física y que permite colgar todo tipo de materiales y actúa como instrumento de comunicación. Existe como complemento a este proyecto un grupo interdisciplinar de Apoyo a Aula Global, integrado por personas de Biblioteca, Gestión Docente y Servicios Informáticos, que: orientan a los profesores en la organización de contenidos y en la selección de recursos de información por asignaturas, digitalizan documentos, transforman textos a formato WWW, generan plantillas... Dentro de los objetivos 2005 del Servicio se incluye la puesta en marcha de espacios físicos: Talleres Aula Global, para proporcionar este apoyo, de forma presencial, cerca de los usuarios, en las 4 bibliotecas de la Universidad.

La Biblioteca se ocupa de la difusión y formación de los diferentes colectivos en el uso de estas herramientas mediante presentaciones a los profesores y estudiantes al inicio de cada cuatrimestre, sesiones prácticas de inmersión en aula informática a grupos reducidos, sesiones de formación "a la carta" a petición de los departamentos para los profesores y a petición de los profesores para los alumnos.

CONCLUSIONES

- Solo en sociedad se transforma la información en conocimiento
- La biblioteca es un lugar de encuentro y actividad social
- Se hace necesaria la implicación de la biblioteca en el cambio de paradigma. Algunas ya han empezado a caminar en este sentido
- La biblioteca dispone de recursos para hacer frente a este reto: personal cualificado, espacio físico, información.
- Es importante tener presencia y participar, de forma activa, en los proyectos transversales de la Institución.

- Es necesario que se reconozcan las capacidades de los bibliotecarios como gestores de la información
- La biblioteca debe activar su capacidad integradora para ofertar mejores servicios

BIBLIOGRAFÍA

- BECHTEL, JOAN M. 1986. Conversation, a new paradigm for librarianship? *College and research Libraries* 47: 219-224.
- BENNET, SCOTT. 2003. *Libraries designed for learning*. Washington D.C: Council on Library and Information Sciences.
- BRUFFE, KENNETH A. 1999 *Collaborative Learning: Higher Education, Interdependence and the Authority of Knowledge*. 2nd ed. Baltimore: John Hopkins University Press
- Information Literacy Competency Standards for Higher Education. 2000. Chicago: American College and Research Libraries.
- <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/informationliteracycompetency.htm>
- Plan Estratégico de REBIUN
- <http://biblioteca.upc.es/Rebiun/nova/estrategico/indice.asp>

Nuevos espacios para el aprendizaje y la investigación de la Biblioteca de la Universidad de Almería

MILAGROS CASCAJARES RUPÉREZ*, ENCARNACIÓN FUENTES MELERO**
Y JOSÉ JUAN MORENO MARTÍNEZ***

Resumen: Se describe la experiencia de la Biblioteca de la Universidad de Almería en el tránsito de biblioteca tradicional hacia centro de recursos para el aprendizaje y la investigación (CRAI). Se exponen los nuevos espacios y servicios para los usuarios (salas de trabajo en grupo, salas de recursos de información electrónica, sala de horario especial, sala de investigadores, aulas de formación, seminario de docencia, préstamo de ordenadores portátiles, red inalámbrica en todo el edificio, etc.) que han sido puestos en marcha recientemente, con motivo de la ampliación de las instalaciones inauguradas durante el Curso Académico 2003-2004, a fin de dar respuesta al nuevo modelo docente que plantea el Espacio Europeo de Enseñanza Superior y a las nuevas necesidades de los usuarios. En cada caso se recogen los aspectos más significativos: características, funcionamiento, y datos de uso. Se concluye la buena acogida que han dado los usuarios a estos nuevos espacios y servicios y se establecen los nuevos retos en el marco del Plan Estratégico de la UAL y del Plan de Mejora de la Biblioteca.

Palabras clave: Bibliotecas universitarias, Instalaciones, Equipamientos, Servicios, Universidad de Almería

1. INTRODUCCIÓN

En los últimos años las bibliotecas universitarias españolas están llevando a cabo numerosas acciones con el objetivo de dar el soporte necesario a las nece-

* Biblioteca de la Universidad de Almería; milacas@ual.es

** Biblioteca de la Universidad de Almería; efuentes@ual.es

*** Biblioteca de la Universidad de Almería; jjmoreno@ual.es

sidades docentes y de aprendizaje que plantea el Espacio Europeo de Enseñanza Superior y a las posibilidades que proporciona el uso de la información electrónica y de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

En este sentido, la Red de Bibliotecas Universitarias y Científicas Españolas (Rebiun), recoge en la Línea Estratégica 1 de su Plan Estratégico 2003-2006 lo siguiente: *"Impulsar la construcción de un nuevo modelo de biblioteca universitaria, concebida como parte activa y esencial de un sistema de recursos para el aprendizaje y la investigación"* y dentro de esta se establece el objetivo estratégico 1.3. *"Planificar nuevos espacios (instalaciones) y equipamientos para Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) que lo configuren como un lugar físico donde profesores y estudiantes puedan encontrar información y, sobre todo, asesoramiento y ayuda para utilizar tecnologías informáticas, multimedia, etc., necesarias para su actividad en la Universidad"*.

En esta línea, las universidades están llevando a cabo actuaciones concretas como son la modificación de la definición de biblioteca en los Estatutos, la creación o adaptación de espacios, la puesta en marcha de nuevos servicios, el establecimiento de alianzas, la modificación de las estructuras, etc. En cualquier caso, las bibliotecas están haciendo importantes esfuerzos por innovar y dar respuesta a las nuevas necesidades de los usuarios.

La Universidad de Almería fue creada por Ley 3/1993 de 1 de julio y acaba de celebrar su X Aniversario. Estos 10 años le han permitido consolidarse en todos los ámbitos y realizar un planteamiento para el futuro que recoge su Plan Estratégico aprobado en febrero de 2004. Su ubicación, en un Campus único y centralizado, permite la gestión integrada de recursos y servicios. En la actualidad se imparten 34 titulaciones en los centros de: Politécnica, Humanidades, Derecho, Empresariales, Experimentales y Enfermería. Cuenta con 13.668 estudiantes, 773 profesores y 550 personas de administración y servicios.

En este contexto, la Biblioteca Universitaria de Almería (BUAL) constituye un servicio único y centralizado. En los nuevos Estatutos de la Universidad de Almería aprobados por el Decreto 343/2003, de nueve de diciembre, se define a la Biblioteca en un sentido amplio y actual en consonancia con los nuevos retos de la enseñanza superior planteados por la Ley Orgánica de Universidades y el Espacio Europeo de Enseñanza Superior:

Artículo 196. Biblioteca Universitaria

1. *La Biblioteca Universitaria es un servicio de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad en su conjunto.*
2. *Tiene como misión facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información y colaborar en los procesos de generación del conocimiento, a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la Universidad.*

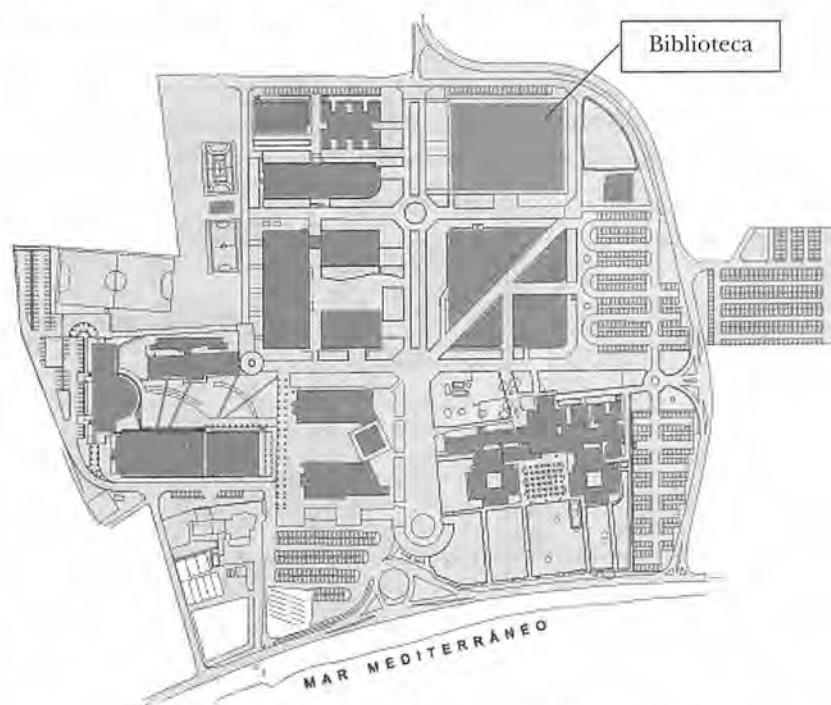
A continuación, se describen los nuevos espacios, equipamientos y servicios puestos en marcha recientemente en la BUAL, que ponen de manifiesto la

evolución de una biblioteca tradicional hacia un centro de recursos para el aprendizaje y la investigación. Nos centraremos fundamentalmente en los aspectos relacionados con las instalaciones y los equipamientos, no siendo objeto de esta comunicación los recursos de información. Finalizaremos, con los retos más inmediatos que están siendo planteados a la luz del Plan Estratégico de la UAL y del Plan de Mejora resultante de la evaluación de la Biblioteca en el marco del Plan de Calidad de las Universidades Andaluzas.

2. EL EDIFICIO DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIO DE ALMERÍA

2.1. *El proyecto original: una biblioteca orientada al crecimiento de la colección en papel*

Desde el origen de la propia Universidad se proyecta el edificio actual que es considerado desde un primer momento como emblemático al aprovechar la posibilidad que ofrece su carácter único y centralizado. Se proyectó un gran edificio de 15.000 m² que albergaba seis salas de lectura dispuestas en bloques de dos plantas con un patio interior, un espacio para el estudio con acceso independiente, zona de consulta de publicaciones periódicas, zona de trabajo para el personal de la Biblioteca, depósito en semisótano, etc., todo ello dispuesto alrededor de un gran patio central.

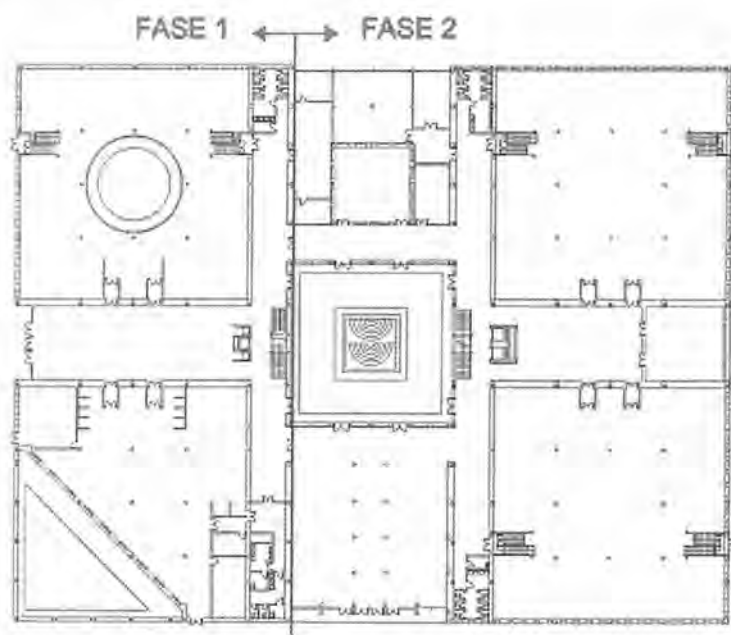


PLANO 1. LA BIBLIOTECA EN EL CAMPUS

Junto a la idea de comodidad y amplitud que imperan en el proyecto, la prioridad fue, en un primer momento, dar solución a las necesidades de espacio. Se estudiaron en profundidad las previsiones de crecimiento de fondos y la disposición de éstos, tanto en las salas como en el depósito, con el objetivo de adoptar la solución más acertada que permitiese trabajar “sin sobresaltos” durante muchos años. La mayor parte de las colecciones serían colocadas en libre acceso en salas temáticas de acuerdo con las titulaciones impartidas en la Universidad quedando los depósitos para albergar, mediante compactos, aquellas colecciones menos utilizadas o con especiales condiciones de conservación, así como el Archivo General de la Universidad.

2.2. *Ejecución del proyecto: biblioteca construida en dos fases*

La importante envergadura del proyecto, obligó a que, por cuestiones presupuestarias, se desarrollara en dos fases. Una primera fase que comprendía un tercio del proyecto (supuso la ejecución de 5.000 m² y fue inaugurada en septiembre de 1998) y una segunda que completaría el mismo (10.000 m², inaugurada en octubre de 2003).



PLANO 2. LA BIBLIOTECA DIVIDIDA EN DOS FASES

Lógicamente, adaptar la ocupación del edificio completo a los espacios construidos en la primera fase, obligó a plantear cambios en el uso de los espacios originalmente diseñados. De esta forma, las seis salas temáticas proyecta-

das inicialmente fueron adaptadas a dos salas con la correspondiente concentración de fondos. La Hemeroteca, junto con el aula de formación de usuarios, se situó en el espacio destinado a la Sala de estudio de horario especial. Ante la escasez de zonas de trabajo se adaptaron nuevos espacios no destinados a este uso. El depósito se convirtió en un elemento fundamental ya que muchas colecciones de libre acceso tuvieron que ser ubicadas en el mismo.

La construcción del edificio en dos fases supuso aspectos tanto positivos como negativos. El principal inconveniente fue la forzosa adaptación de los espacios y la ocupación de los mismos fuera de la concepción inicial del proyecto. Pero este aspecto negativo también supuso una oportunidad, desde el momento que sirvió como experiencia para conocer las necesidades en la segunda fase del proyecto.

2.3. Edificio definitivo: biblioteca orientada a las nuevas necesidades del usuario

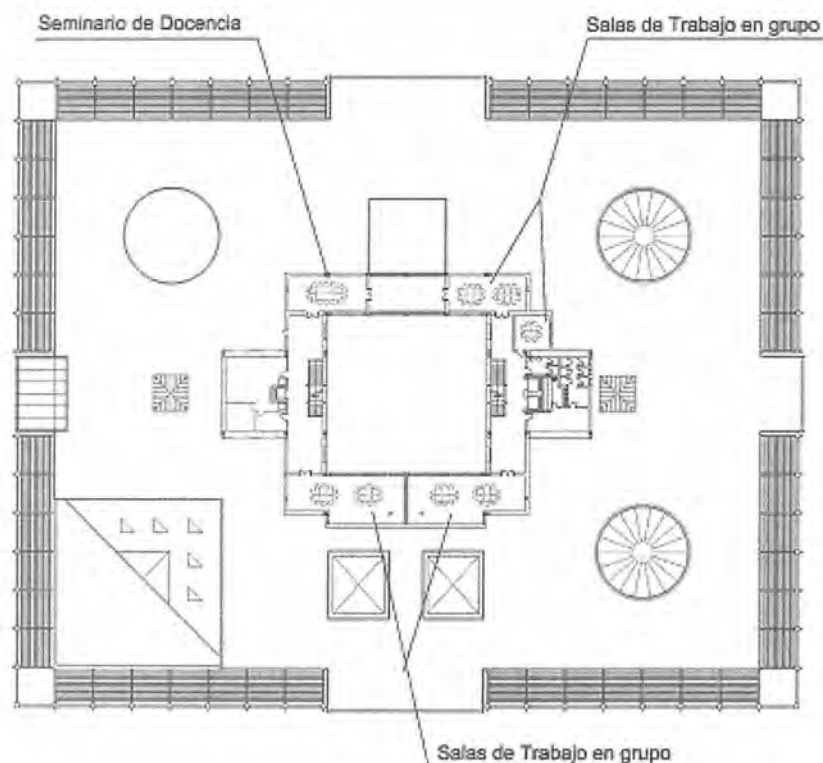
El edificio definitivo abrió al público en octubre de 2003 coincidiendo con la apertura del Curso Académico. Se trata de un edificio cómodo, amplio, luminoso, con grandes pasillos concebidos y utilizados como áreas de encuentro y descanso de los usuarios y en ocasiones como área de exposiciones de fotografía y pintura. Un edificio en el que se combinan zonas de trabajo y consulta con zonas de mayor silencio. Entre las principales instalaciones cabe señalar: 4 salas de lectura, 1 sala de hemeroteca, 1 sala de recursos de información electrónica, 2 salas de formación de usuarios, 1 sala de investigación, 4 salas de trabajo en grupo y 1 seminario de docencia. Asimismo, como principales equipamientos podemos destacar: 1.780 puestos de consulta, mobiliario moderno y funcional con conexión eléctrica, 110 ordenadores para los usuarios y red inalámbrica en todo el edificio.



PLANO 3. PLANTA BAJA



PLANO 4. PLANTA PRIMERA



PLANO 5. PLANTA SEGUNDA

El edificio definitivo, con pequeñas modificaciones estructurales sobre el proyecto inicial, ha adaptado el espacio hacia una concepción de servicios completamente distinta que, de forma somera, se pueden concretar en los siguientes aspectos:

- La especial atención al aislamiento del silencio en determinadas zonas (zonas de estudio individual e investigación) frente a la convivencia del mismo con las áreas de trabajo en grupo, lugares de reunión y de descanso.
- La biblioteca de papel frente a los recursos de información electrónica con salas de equipos informáticos, opac's repartidos en todo el edificio, red inalámbrica, etc.
- La especial preocupación en la atención directa y personalizada a los usuarios en cuanto al uso de recursos frente a la formación de los mismos.
- La concepción de la Biblioteca como un espacio de estudio frente a un espacio de aprendizaje en el que se proporciona al usuario los medios necesarios para facilitar el nuevo concepto de enseñanza.

Estos hechos no suponen nada nuevo en el mundo bibliotecario, sin embargo, lo que hace destacable estos elementos en la Biblioteca de la UAL es que estos conceptos se plasmen de forma integrada y consolidada en un edificio y en sus servicios. Así, la petición de un curso de formación de usuarios, el préstamo de un ordenador portátil o de una sala de trabajo en grupo se manifiesta de igual forma que el préstamo a domicilio de un libro.

Evidentemente esto ha sido posible por una serie de factores; el más importante de los cuales, ha sido, sin lugar a dudas, que la construcción se haya realizado en dos fases y que la ocupación de la primera de ellas se haya extendido por un periodo de 5 años. Esto ha permitido conocer las necesidades surgidas en los últimos años y el estudio en profundidad no sólo de la 2ª fase de construcción sino también de la primera a fin de detectar deficiencias y realizar mejoras. Este período permitió analizar los cambios que se estaban produciendo debidos, tanto a avances tecnológicos como a los nuevos modelos docentes, consecuencia del nuevo Espacio Europeo de Educación Superior y conocer la experiencia de otras bibliotecas universitarias. Señalar como un hecho fundamental la revolución del formato electrónico de las publicaciones unido a la creación del Consorcio de Bibliotecas Universitarias Andaluzas (CBUA) que ha supuesto para nuestra universidad la entrada de 5.000 revistas electrónicas y 100.000 libros electrónicos.

El edificio, por tanto, ha tenido que evolucionar y adaptarse a las nuevas necesidades desde su concepción original en el proyecto. Las continuas adaptaciones y cambios que se han venido produciendo en el edificio es el resultado de la colaboración e integración entre diferentes agentes implicados:

- La Biblioteca, tratando de proporcionar servicios acordes a las nuevas necesidades del usuario.
- El Servicio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (STIC), en cuanto a la integración de la Biblioteca en la estructura informática de la Universidad.
- El arquitecto, compaginando las nuevas necesidades con la estructura original del proyecto.
- Y, el Vicerrectorado de Planificación e Infraestructuras, en lo referente a la coordinación en la adaptación del proyecto.

2.4. *Nuevos espacios y servicios*

Como consecuencia de todo este proceso, la adaptación de los diferentes espacios disponibles ha dado como resultado una biblioteca en la que nuestros usuarios encuentren mejores condiciones para el aprendizaje y la investigación, concebida como un lugar para la formación continua siendo un referente para completar las actividades docentes, así como un lugar de encuentro para nuestros usuarios, proporcionándoles los espacios y servicios que se relacionan a continuación.

— **Seminario de docencia:**

Situado en la segunda planta, está destinado a profesores que necesitan impartir su clase utilizando diversos recursos de información disponibles en la Biblioteca: publicaciones periódicas, obras de referencia, vídeos, DVD, recursos electrónicos vía web, etc.

Con una capacidad para 21 personas, se encuentra equipado con televisor, reproductor de vídeo y DVD, proyector, pantalla de proyección y acceso a la red inalámbrica.

Su reserva se realiza a través del Servicio de Espacios Comunes de la Universidad, dando así muestra de integración con el resto de los espacios universitarios destinados a la docencia, evitando con ello la posible imagen de aislamiento y otorgando al edificio un carácter de apertura en aquellos aspectos de su gestión que se presten a ello.

- Junto con el anterior, sin duda, otro servicio novedoso y con unos resultados de uso más que aceptables lo constituye las **Salas de trabajo en grupo**. Situadas en la segunda planta, las salas de trabajo en grupo, con capacidad para 7 grupos y 56 personas, se encuentran equipadas con mobiliario adaptado a uno o varios grupos por sala junto con acceso a la red inalámbrica de la UAL. La finalidad de su uso se concreta en actividades colectivas (mínimo tres personas) de estudio o investigación. La evolución en los sistemas de docencia hace que la demanda de trabajos

realizados en grupo sea cada vez mayor. Con estas salas se pretende dar cobertura a las nuevas necesidades de los usuarios, fundamentalmente alumnos, que perciben la Biblioteca como lugar de trabajo compartido en el que encuentran zonas en las que poder completar su aprendizaje con todos los recursos disponibles, tanto en papel como electrónicos. Las aulas deben ser reservadas a través de la aplicación "Campus Virtual" (servicio personalizado para personal y alumnos de la UAL).

- **La Sala de Recursos de Información Electrónica** quizá suponga la última modificación en cuanto al proyecto original de servicios al que venimos aludiendo desde un primer momento. La creación del CBUA, junto con la transformación del papel en formato electrónico supone una masiva entrada de este tipo de recursos en nuestros fondos. Este hecho lleva aparejado un replanteamiento en el concepto de crecimiento de espacio para consulta, pasando de una sala únicamente concebida para la consulta de papel a una sala cuyo espacio es compartido con 50 ordenadores destinados a los de recursos de información electrónica (catálogos, revistas electrónicas, bases de datos, libros electrónicos, portales web, aplicaciones informáticas, etc.). Al igual que las salas de trabajo en grupo, los ordenadores se reservan a través de la aplicación "Campus Virtual".

Ha sido esta sala la primera equipada en la Biblioteca mediante la fórmula del patrocinio, denominándose "Sala Hispatec" (empresa patrocinadora), ayudando de este modo a su financiación.

- Distinto es el concepto con el que se creó la **Sala de Investigadores**. Situada en la planta baja y equipada con 12 puestos de trabajo individuales, (6 de ellos con PC conectado a la red informática de la UAL) y un lector de microfilm, proporciona un espacio de trabajo diferenciado para el personal docente e investigador de la UAL, investigadores externos, profesores visitantes, etc.

Constituía una demanda reiterada en múltiples ocasiones por parte de este personal, e igualmente, ha supuesto, una adaptación de su ubicación con respecto a los servicios planificados en el proyecto original.

- **La Sala de Estudio de Horario Especial**, supone la respuesta a las constantes peticiones por parte de los alumnos. Dispone de 300 puestos de estudio tanto en horario de Biblioteca como en horario extraordinario (fines de semana y festivos). Asimismo amplía su horario en período de exámenes.

- **Salas de formación de usuarios:**

La experiencia de la ocupación de la primera fase de la Biblioteca ha sido fundamental para el diseño posterior del espacio destinado a la formación de usuarios.

El incremento tanto en el número de cursos impartidos como en la modalidad de los mismos, ha hecho que se vea conveniente la dedicación de dos espacios, equipados con 20 ordenadores, proyector y pantalla de proyección para cubrir las necesidades formativas que se resumen en:

- Cursos programados por la Biblioteca destinados a PDI y alumnos de tercer ciclo sobre los recursos disponibles.
- Cursos destinados a alumnos que abarcan desde el uso de Opac's hasta recursos especializados por áreas temáticas.
- Cursos solicitados por profesores para grupos de alumnos.
- Autoformación del personal de la Biblioteca sobre los nuevos recursos adquiridos.
- Presentaciones, tanto a personal bibliotecario como investigador, por parte de diferentes proveedores.
- Cualquier otra petición, relacionada con nuestros recursos, solicitada por miembros de la Comunidad Universitaria ("cursos a la carta").

— **Préstamo de portátiles y de tarjetas de red inalámbricas:**

Como señalábamos anteriormente, uno de los logros de la nueva Biblioteca es la existencia de red inalámbrica en todo el edificio. La biblioteca dispone de 10 ordenadores portátiles destinados al préstamo para usuarios pertenecientes a la comunidad universitaria y 10 tarjetas inalámbricas. Desde la puesta en funcionamiento de este servicio en mayo de 2004 se ha puesto de manifiesto la buena acogida dada por los usuarios.

Los portátiles y las tarjetas de red inalámbrica son proporcionados en el mostrador de préstamo y su uso está limitado a dos o cinco horas respectivamente.

— **Impresión y grabación remota:**

El Servicio de Reprografía, gestionado por una empresa externa, permite no sólo realizar fotocopias sino también la impresión remota de documentos y la grabación en disquete, CD, DVD de la información que el usuario obtiene tras las consultas realizadas en los PC's a la red de la Biblioteca.

2.4.1. Datos de uso de los nuevos servicios

Sin duda, la aceptación de los nuevos servicios y espacios ha sido más que notable, a pesar del poco tiempo de puesta en funcionamiento, como reflejan los siguientes gráficos de uso:

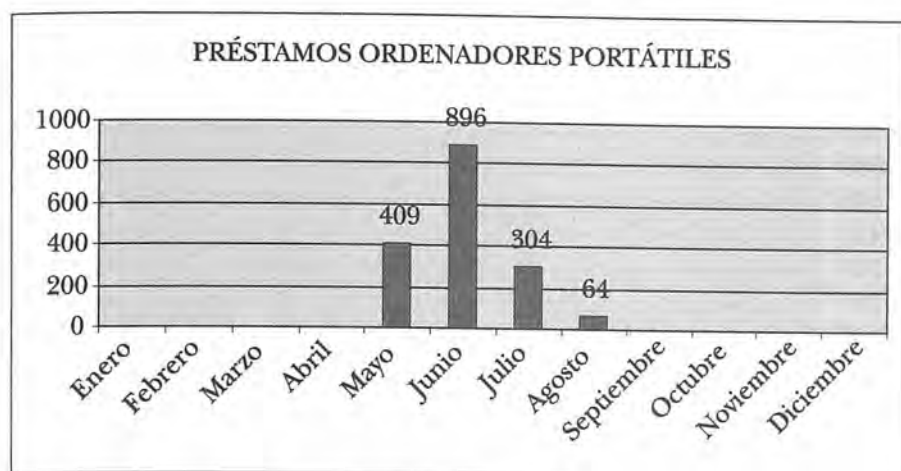


GRÁFICO 1. PRÉSTAMO DE PORTÁTILES

Aunque es pronto para realizar una valoración global de la acogida de los nuevos servicios y equipamientos señalados, podemos decir que los datos de uso son muy satisfactorios. De este modo, el servicio de préstamo de portátiles alcanzó en el mes de junio un uso de un 90%, las Salas de Trabajo en Grupo y los ordenadores de la Sala de Recursos de Información Electrónica han tenido un crecimiento continuado desde su puesta en marcha en marzo de 2002. También, la Sala de Horario Especial ha sido muy bien acogida y valorada por los usuarios en especial como consecuencia de su ampliación horaria.

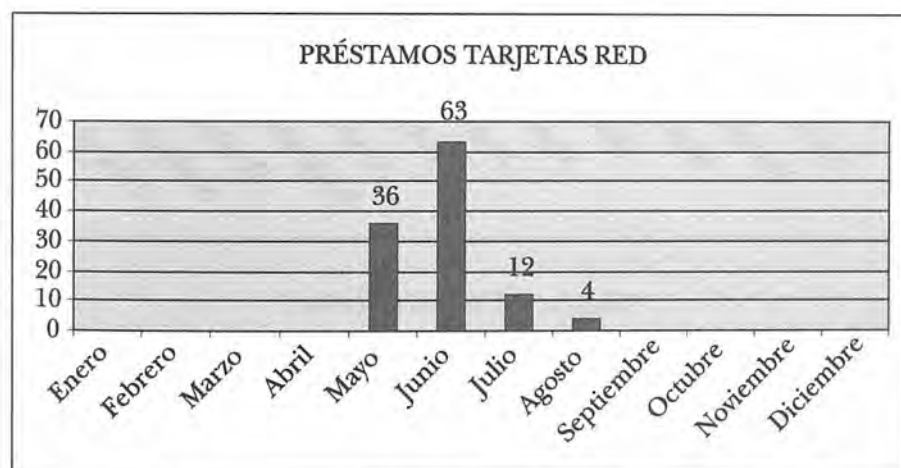


GRÁFICO 2. PRÉSTAMO DE TARJETAS DE RED

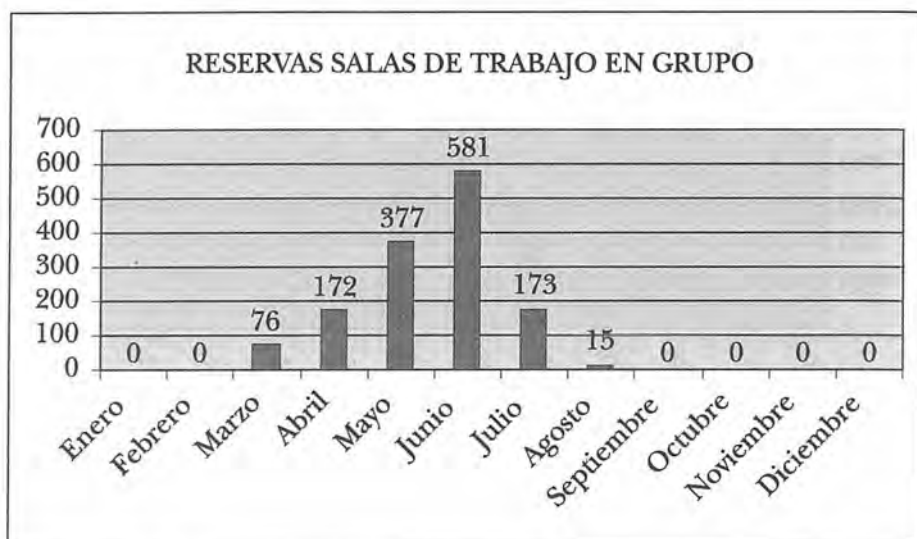


GRÁFICO 3. USO SALAS DE TRABAJO EN GRUPO

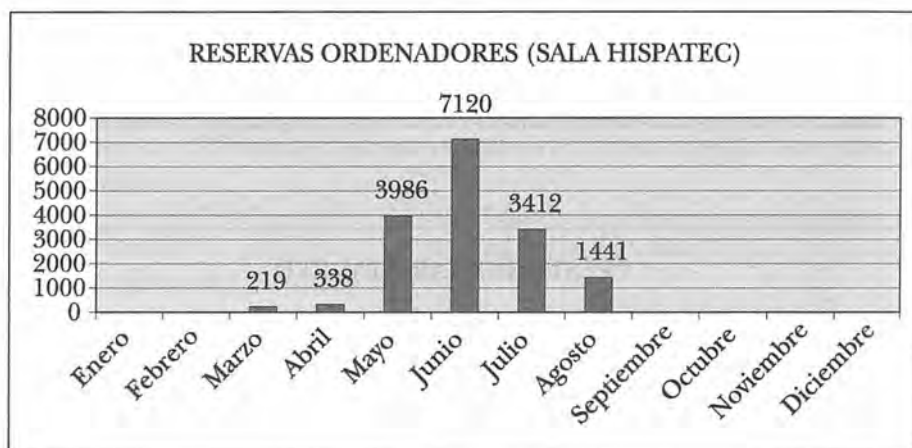


GRÁFICO 4. USO SALA HISPATEC

3. CONCLUSIÓN

La experiencia de los últimos años, hace que nos planteemos el entorno en que nos movemos como algo cambiante, y que los términos de adaptación y flexibilidad estén presentes en nuestro concepto de servicio.

Desde esta perspectiva, nos planteamos el futuro inmediato como un reto para adelantarnos a las necesidades que se están gestando en el momento actual y, que para la Universidad de Almería, se concretan en la aprobación de su Plan Estratégico en febrero de 2004 que, sin duda, nos obliga a ser parte activa para el cumplimiento de sus objetivos estratégicos; entre otros, adecuar las infraestructuras a las nuevas metodologías docentes, el desarrollo de la enseñanza virtual, el fomento de la utilización del aula virtual como complemento a la docencia presencial, etc.

Todo ello, dentro del contexto de la calidad en que estamos inmersos desde el año 2001, con la aprobación de un Plan de Mejora Interna en el Trabajo (Plan MITRA), plan sectorial para el personal de administración y servicios de la Universidad, cuyos resultados, entre otros, ha sido la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9000:2000, en que participa la Biblioteca de forma activa.

A esto hay que unir los planes de mejora resultantes del reciente proceso de evaluación de la Biblioteca según el modelo EFQM (European Foundation Quality Management) y que, como manifiesta el Informe Externo, "las instalaciones y los medios permiten el desarrollo de una política bibliotecaria más activa".

BIBLIOGRAFÍA

<http://www.ual.es/Universidad/Biblioteca/>

Autoinforme de Evaluación de la Biblioteca de la Universidad de Almería (<http://www.ual.es/Universidad/Biblioteca/evaluacion/autoinforme/autoinforme.htm>)

Plan Estratégico de la Universidad de Almería (<http://www.ual.es/frame.shtml?http://planes.ual.es/webfutural/>).

Decreto 343/2003, de 9 de diciembre, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Almería.

Enseñar a usar la información científica: actividades formativas para el profesorado de la UMU

ROSARIO GUIARD ABASCAL*, ISABEL GUILLÉN BOTÍA**

Resumen: En la presente comunicación se pretende exponer un balance de las actividades formativas destinadas a profesores e investigadores, que desde el inicio del curso 2002/2003 se vienen realizando con regularidad en la Biblioteca de la Universidad de Murcia. Se han llevado a cabo varios programas de formación de usuarios, y en esta comunicación se valora la experiencia de dichos programas, y se esbozan los proyectos y actuaciones futuras. Se presenta un resumen de los tipos de sesiones programadas y la valoración que los participantes en los distintos programas han hecho de la formación recibida. Desde la reflexión sobre estos resultados se esbozan los nuevos programas de formación que se ofrecerán en el curso 2004/2005.

Palabras clave: Bibliotecas universitarias; Formación de usuarios; Cursos de formación; Personal docente

INTRODUCCIÓN

Desde que se han generalizado las nuevas tecnologías de la información, las bibliotecas se conciben cada vez más como centros difusores de información. Esta nueva concepción de la biblioteca ha provocado el aumento de acciones dirigidas a formar e informar al usuario. En el contexto de la educación superior, consideramos este servicio como prioritario de la biblioteca universitaria. Es el método más efectivo para potenciar el aprovechamiento de los propios fondos y recursos de información.

* Universidad de Murcia, Biblioteca Universitaria; rguiard@um.es

** Universidad de Murcia, Biblioteca Universitaria; isagui@um.es

Un hecho concreto que ha impulsado la formación de usuarios en las bibliotecas universitarias españolas ha sido la creciente accesibilidad por parte de la comunidad universitaria a las fuentes electrónicas de información bibliográfica, en CD-ROM primero, y en la actualidad por Internet. Desde principios de los 90, la instalación de las bases de datos en red, accesibles desde cualquier ordenador de la Universidad, hace cada vez más necesarios los programas de formación de usuarios: además de ofrecer manuales de uso, es preciso explicar funciones y estrategias que permitan una mejor localización de información pertinente. El distanciamiento de la biblioteca que provoca el acceso a las bases de datos desde los despachos o las aulas de ordenadores, lo que se conoce como el fenómeno del "usuario escondido", debe paliarse potenciando la relación bibliotecario-usuario por otros cauces, como las sesiones de formación. Los nuevos recursos de información, por su variedad y complejidad, hacen más necesaria que nunca la figura del bibliotecario como intermediario, por su conocimiento y experiencia en las técnicas de búsqueda de la información.

Para atender las nuevas demandas del Personal Docente e Investigador, en la Biblioteca de la Universidad de Murcia se apuesta por la formación continua sobre los nuevos recursos de acceso a la información (bases de datos, revistas electrónicas). Es necesario estimular la búsqueda de información dando a conocer los servicios y los recursos disponibles, y haciendo publicidad de los nuevos recursos que se adquieren, mediante sesiones formativas. Muchas veces los usuarios no demandan lo que no conocen. O, dicho de otro modo, la difusión de la información genera en el usuario la necesidad de una nueva información. Esta labor de estímulo hará aumentar la satisfacción del usuario, concepto fundamental en la nueva filosofía de la gestión de calidad.

LA FORMACIÓN DE USUARIOS EN LA BUMU

Si analizamos el organigrama actual de la BUMU, la realización de programas de formación de usuarios es una actividad compartida por distintos responsables, desde la Dirección y los Servicios Centrales a los distintos responsables de las Bibliotecas de Campus. En el nivel de la Dirección y los Servicios Centrales se llevan a cabo labores de impulso y elaboración de los programas de formación de usuarios para cada curso. El mantenimiento de la información bibliográfica automatizada (actualización de la página web de acceso a bases de datos, elaboración de guías de uso, respuesta a consultas, etc.) lo realiza la Sección de Automatización en colaboración con los Jefes de Bibliotecas de Campus y los Responsables de Colección y de Hemerotecas. La gestión y coordinación de los programas recae en los Jefes de Biblioteca de Campus. Las sesiones las imparten los Jefes de Biblioteca de Campus y los Responsables de Colección y de Hemerotecas.

En la Biblioteca Universitaria siempre se ha hecho formación individualizada de usuarios en la biblioteca, respondiendo a demandas concretas de

información, sobre el manejo de bases de datos y la utilización de los catálogos. Con anterioridad al curso 2002/2003, se llevaron a cabo varias experiencias de charlas de presentación de la biblioteca a alumnos de 1º en la Biblioteca de Campus de la Merced, con alumnos de los primeros cursos de las facultades de Derecho y de Letras. Esta actividad se realiza cada año. La biblioteca cuenta con una presentación gráfica que se proyecta durante la charla, y se ofrece a los alumnos la posibilidad de solicitar cursos específicos sobre el manejo del OPAC y las bases de datos para grupos pequeños, tanto en la sección de Humanidades como en la sección Jurídica de la Biblioteca de Campus de la Merced. En la sección Jurídica se realizan con regularidad distintas actividades específicas de formación de usuarios, enfocadas sobre todo al manejo del OPAC y de las bases de datos de legislación y jurisprudencia. Más adelante expondremos las conclusiones de un estudio de necesidades de formación de usuarios realizado por la Responsable de la Colección Jurídica de la BUMU, coautora de esta comunicación, a partir de las valoraciones realizadas por los asistentes en los cursos específicos impartidos en los meses de enero a marzo de 2003.

Actividades realizadas en el curso 2002/2003

Todas estas experiencias anteriores no formaban parte, como ya hemos apuntado, de una programación general para toda la biblioteca. En el curso 2002/2003 se iniciaron los primeros programas globales de formación de usuarios en la Universidad de Murcia. En el Plan de Actuación de la Biblioteca para los años 2004-2005, elaborado por el Comité de Mejora de la BUMU a partir de los resultados obtenidos en el proceso de Evaluación de la Biblioteca, se establece como acción de mejora el diseño de un programa anual de formación de usuarios.

Un plan de formación de usuarios empieza por la definición de los objetivos de la formación. La Universidad de Murcia se propone en todos los programas realizados hasta ahora un doble objetivo:

- dar a conocer determinados recursos y servicios que la biblioteca pone a disposición de la comunidad universitaria, para su aprovechamiento más eficiente, y
- proporcionar a los usuarios la autonomía suficiente para que localicen la información que precisan para sus tareas de estudio, docencia e investigación.

Una vez definido el objetivo principal, se realiza la planificación, siguiendo este esquema:

- Examen de las demandas de información de la comunidad universitaria.
- Planificación de los contenidos.

- Organización de las sesiones de formación en un programa con un calendario.
- Asignación de profesorado.
- Preparación de los materiales de formación: las guías de uso de los recursos presentados, las presentaciones gráficas y las encuestas de evaluación.
- Difusión del plan mediante anuncios, mensajes de correo electrónico, página web de la biblioteca, etc.
- Recepción y gestión de las inscripciones.
- Puesta en marcha del programa: realización de las sesiones.
- Evaluación: análisis de las encuestas realizadas a los asistentes.

La metodología utilizada en las sesiones es eminentemente práctica, éstas tienen lugar en las Aulas de Informática Barnacla (Campus de Espinardo) y Neblí (Campus de la Merced), dotadas con ordenadores para el uso de los asistentes y pantallas para proyección de lo explicado por el profesor. Esta metodología responde a la necesidad de enseñar habilidades y destrezas en la búsqueda y utilización de la información científica.

Una vez establecido el programa (sesiones, calendario, material, etc.), la oferta se difunde por correo electrónico a listas genéricas de la universidad, por medio de carteles, y a través de la página web de la Biblioteca Universitaria. En la página web se publica toda la información relativa al programa: los objetivos del mismo, el calendario de sesiones y un formulario de inscripción. Los datos llegan a la biblioteca, y con ellos se crea una base de datos para gestionar toda la información relativa a participantes, sesiones, profesores, etc. Los participantes reciben confirmación de su inscripción por correo electrónico.

Las sesiones son impartidas por personal cualificado de la Biblioteca Universitaria. Como apoyo a lo explicado en las sesiones se distribuyen guías de uso de los recursos presentados a los asistentes, elaboradas por la Biblioteca Universitaria. También se realiza una encuesta, voluntaria y anónima, de valoración de las sesiones.

La primera experiencia de programación se realizó en el marco del Programa de Actuación para la Calidad Profesional de la Dirección General de Formación Ocupacional de la Región de Murcia, en colaboración con el Fondo Social Europeo. Se solicitó una subvención para el programa denominado *Formación de investigadores en el acceso y uso de la información científica y técnica en soporte electrónico*, dirigido al personal investigador de la Universidad de Murcia: estudiantes de tercer ciclo, becarios de investigación y personal docente de la Universidad de Murcia.

Se programaron 25 sesiones de 2 horas de duración, de las que se celebraron 24. Se recibieron 343 inscripciones. El total de asistentes fue de 207. Las sesiones se celebraron entre el 15 de octubre y el 26 de noviembre de 2002.

Las sesiones se programaron con el objetivo de dar a conocer en profundidad los recursos de información disponibles en la Biblioteca Universitaria, especialmente:

- La utilización del catálogo ABSYS-OPAC Web de la Biblioteca de la Universidad de Murcia. (4 sesiones).
- El acceso a las bases de datos del Toolkit de Dialog. (6 sesiones divididas por áreas temáticas).
- El acceso y uso de bases de datos temáticas en los distintos campos del conocimiento: Ciencias de la Salud, Química, Ciencias Experimentales, Economía, Derecho, Ciencias Sociales, Humanidades. (13 sesiones relativas a las distintas bases de datos disponibles en la red de la UMU).

Las sesiones fueron impartidas por 7 bibliotecarios de la Universidad de Murcia y una documentalista de Dialog, que impartió las dos primeras sesiones de las bases de datos del Toolkit de Dialog. La coordinación y gestión del programa corrió a cargo de la Directora de la Biblioteca Universitaria y de los Jefes de Biblioteca de Campus de la Merced y Espinardo, que también impartieron docencia.

Fue una experiencia muy enriquecedora para los organizadores por ser el inicio de un programa global de formación de usuarios. Desde el punto de vista de la organización, lo más complicado fue la gestión de la documentación exigida en las normas de la convocatoria: para cada sesión, se tenía que rellenar un certificado de inicio de la acción formativa, una hoja de firmas de asistencia de alumnos al final de la sesión (sólo recibían subvención los cursos en los que hubiera una asistencia final de al menos 6 personas), y un informe de visita de los inspectores coordinadores de la gestión de cursos de formación ocupacional. Cada alumno tenía que entregar en cada sesión a la que asistía una fotocopia del DNI, rellenar una solicitud de inscripción de 2 hojas, un breve *Curriculum Vitae*, y firmar un recibí de material.

El material que había que entregar es el que a continuación se detalla: 1 carpeta, 1 guía con el contenido del curso, 1 folleto de sensibilización medioambiental y prevención de riesgos laborales, 1 disquete, 1 bolígrafo, 1 paquete de folios.

La cantidad de documentación que había que gestionar para cada sesión fue excesiva para 24 sesiones distintas de 2 horas de duración. La convocatoria está diseñada para cursos monográficos de 10 horas o más de docencia. Tanta carga de trabajo de gestión burocrática nos hizo desistir de volver a solicitar la subvención en años posteriores.

No se recogió valoración de los asistentes, pues no se les podía pedir que rellenaran más papeles, después de la documentación obligatoria. Pero la asistencia a sesiones de programas posteriores de personas que habían asistido a esta primera experiencia nos hicieron pensar que su valoración fue buena.

En el mes de junio de 2003 se programaron unas sesiones de formación, también dirigidas al PDI, sobre el acceso a revistas electrónicas en la Universidad de Murcia. El objetivo era dar a conocer la oferta de revistas electrónicas de la Universidad de Murcia en las distintas áreas, y las posibilidades que ofre-

cen las páginas de acceso a las revistas: tipos de búsquedas, selección de títulos preferidos y alertas bibliográficas. Se hizo especial hincapié en la presentación de los servidores de revistas Ebsco EJS y ScienceDirect, disponibles en la UMU desde el último trimestre de 2002. Para dar publicidad al programa de formación se utilizó el correo electrónico, con una mensaje dirigido por el Vicerrector de Investigación a la lista genérica del PDI de la UMU. También se puso un anuncio en la página web de la BUMU, con la descripción del programa, el calendario de sesiones y el formulario de inscripción. La difusión se completó con carteles en los puntos de servicio.

Las sesiones se celebraron entre el 17 de junio y el 2 de julio de 2003. Se impartieron 11 sesiones de una hora de duración: tres de Ciencias de la Salud, tres de Ciencias Experimentales, dos de Humanidades, dos de Ciencias Sociales, y una de Ciencias Económicas. Fueron impartidas por 8 bibliotecarios. Se recibieron 192 solicitudes de inscripción. Asistió un 77% de los inscritos (148). La valoración de las sesiones por parte de los participantes fue muy positiva. Un 86% de los encuestados consideró como alto el nivel de interés de los recursos presentados, y un 75% valoró como bueno el nivel de claridad en la exposición. El 76% de los participantes asistía por primera vez a una sesión de formación. La mayoría de los asistentes se mostró partidaria de volver a asistir a sesiones similares, sobre todo referidas a bases de datos, recursos de información de determinadas áreas y Opac.

Actividades realizadas en el curso 2003/2004

Al iniciarse el curso académico 2003/2004, se planificó una programación de sesiones de formación de usuarios destinada, esta vez, a profesores y alumnos. La primera oferta de sesiones se llevó a cabo en noviembre-diciembre de 2003, concretamente entre el 25 de noviembre y el 18 de diciembre. Se ofrecieron 3 tipos de sesiones:

- Acceso a revistas electrónicas de la BUMU
- Acceso y uso de bases de datos de la BUMU: CSIC
- Utilización del catálogo Absys-Opac Web de la BUMU

En total se impartieron 5 sesiones de revistas electrónicas, 3 de OPAC y dos de bases de datos, todas ellas de una hora y media de duración. En esta ocasión se recibió un número menor de inscripciones, 123 y también se redujo el porcentaje de asistencia: asistió un 63% de los inscritos (78 asistentes en total). Fue sobre todo en los cursos de OPAC en donde hubo un número menor de asistentes. La valoración recogida fue similar a la de los programas anteriores, y se puede considerar, en general, como muy positiva. La asistencia fue mayoritariamente de profesores.

Al comenzar el año 2004 se realizó una nueva convocatoria de sesiones, y esta vez se quiso poner el énfasis en la base de datos ISI Web of Knowledge, por ser una novedad en la Universidad de Murcia, tras la suscripción realizada por el Ministerio de Ciencia y Tecnología, a través de la FECYT, para toda la comunidad científica española. Se hizo la convocatoria en el período de suspensión de la actividad docente, en febrero, entre el 3 y el 26, concretamente. Se impartieron en total 13 sesiones, de las cuales 6 estaban dedicadas a ISI Web of Knowledge. Esta vez se recibieron muchas menos inscripciones que en las convocatorias anteriores, pues no llegaron al centenar (89 solicitudes). El porcentaje de asistencia también se redujo, quedando en el 56% de los inscritos. Con respecto a la valoración de las sesiones, hay que destacar que un 93% de los encuestados consideró alto el interés de los recursos presentados, y también fueron valorados muy positivamente el tiempo empleado en la explicación y el nivel de claridad en la explicación.

Estudio de necesidades de formación de usuarios de la Sección Jurídica de la Biblioteca Nebrija

Durante el año 2003, entre los meses de enero a marzo, la Sección Jurídica de la Biblioteca Nebrija realizó, como actividades propias de formación de usuarios 12 sesiones dedicadas a mostrar la utilización del catálogo Absys Web OPAC y la base de datos de legislación y jurisprudencia Westlaw, de la editorial Aranzadi. Estas sesiones se hicieron en colaboración con el profesorado de las facultades, en horas de prácticas de las distintas asignaturas, en la sala de ordenadores Neblí. Al finalizar cada sesión, se solicitó a todos los asistentes al curso que cumplimentaran el cuestionario confeccionado para realizar un estudio de necesidades de formación de usuarios del que vamos a comentar aquí las principales conclusiones. De los 237 alumnos, 226 cumplimentaron el cuestionario, por lo que el margen de error para datos globales es del $\pm 1,4\%$.

Los datos de distribución de la muestra son los siguientes:

Según la carrera cursada	160 estudiantes de Derecho 66 estudiantes de Gestión y Administración Pública
Según el curso en el que están matriculados	151 estudiantes de 1º y 2º cursos. 75 estudiantes de cursos superiores
Según el sexo	147 mujeres 79 hombres
Según la edad	99 entre 18 y 19 años 117 de más de 20 años 10 no consta la edad
Según el grado de utilización de la biblioteca	168 usuarios no habituales 58 usuarios habituales

Se ha recibido muy buena valoración del interés despertado por la sesión de formación, sobre todo entre los usuarios habituales de la biblioteca y los alumnos de cursos superiores. El grado de satisfacción de los usuarios es muy alto. Un porcentaje muy alto, casi del 95% considera el curso válido para sus estudios y su profesión futura.

La duración del curso no satisface a todos por igual. Estudiantes de Derecho, usuarios habituales de la Biblioteca y alumnos de cursos superiores consideran que el curso es demasiado corto respecto a sus contenidos. Estudiantes de Gestión y Administración Pública, usuarios no habituales de la Biblioteca y alumnos de cursos inferiores (primero y segundo) se muestran más conformistas. Posiblemente, para programaciones posteriores se deba diferenciar la duración en relación al interés demostrado en este estudio: Sesiones de 2 horas (mínimo) o varias sesiones para alumnos de cursos superiores, y sesiones de una hora para alumnos de 1º y 2º.

Sobre la valoración de los contenidos de la sesión, la parte más valorada es la dedicada a la base de datos Westlaw.

Con respecto a las preguntas relativas a los hábitos de estudio, se puede observar el dominio de los apuntes de clase frente a otras fuentes como soporte de estudio, en los siguientes porcentajes:

- 76,5% estudia con apuntes de clase
- 14,2% con obras recomendadas por el profesor
- 15,5% con otras fuentes

Otra conclusión interesante es que la sesión incentiva la utilización futura de los recursos de la biblioteca, pues el 91,1% de los usuarios no habituales manifiestan que a partir de la asistencia al curso de formación utilizarán los fondos con total seguridad (31,5%) o con cierta probabilidad (59,6%).

Valoración de las experiencias de programación realizadas

En todas las convocatorias de programas de formación de usuarios llevadas a cabo en la Universidad de Murcia, se ha recibido, como ya hemos visto, una valoración muy positiva de las sesiones, tanto en interés de los recursos presentados, como en claridad de la exposición o tiempo empleado en la misma. No obstante, hemos observado que la asistencia a los cursos ha ido bajando en cada nueva edición convocada, hecho que nos hace pensar en que es necesario llegar a nuevos segmentos de usuarios (aumentar la oferta para los alumnos, por ejemplo) y diversificar y ampliar la oferta para el personal docente e investigador.

Actividades planificadas para el curso 2004/2005

Tras la experiencia acumulada por los distintos programas realizados con anterioridad, y después del estudio realizado por Isabel Guillén en la Sección

Jurídica, finalizaremos esbozando la programación para el curso académico 2004/2005.

Para ir más allá, diversificando la oferta, la Biblioteca Universitaria ha elaborado un plan global de formación de usuarios destinado a los distintos grupos de la comunidad universitaria, estableciendo distintos niveles de formación:

- Sesiones introductorias para estudiantes de 1º: Conoce tu biblioteca
- Sesiones básicas para alumnos de 1º y 2º ciclo: Utilización del catálogo Absys Opac Web; Acceso a revistas electrónicas de la BUMU; Acceso a bases de datos.
- Sesiones avanzadas y a la carta para profesores y alumnos de 3er ciclo, organizadas en los departamentos, o a título personal.

Por lo tanto, dado que parece ya superada la oferta de sesiones básicas de OPAC, revistas electrónicas y bases de datos para el PDI, hemos considerado que la oferta actual para el profesorado debe ser de sesiones avanzadas, respondiendo a los siguientes contenidos:

- ISI Web of Knowledge: contenido y características de las distintas bases de datos, posibilidades de utilización, búsqueda avanzada, alertas, etc.
- Revistas electrónicas (en Humanidades; en Ciencias Sociales; en Economía y Empresa; en Ciencias Experimentales; en Ciencias de la Salud): portales de acceso, paquetes editoriales, herramientas de integración, búsqueda desde el OPAC, etc.
- Sesiones a demanda de los usuarios para las distintas bases de datos disponibles en la Universidad de Murcia (ECONLIT, ERIC, MEDLINE, etc.).

Si uno de los problemas detectados en la evaluación de los programas realizados es la disminución progresiva de la inscripción y asistencia a las sesiones, es necesario modificar el modo de hacer publicidad al programa: posiblemente debe ser más directo, enfocado a las necesidades de los usuarios, con mensajes del tipo:

"la base de datos ... es fácil de utilizar, pero algunos trucos y ejemplos le ayudarán a mejorar su rendimiento";

¿Alguna vez ha necesitado localizar una ley y no ha sabido cómo?;

¿Están interesados en conocer cuales son los últimos artículos que se han publicado en su campo de investigación, o poder buscar documentos en texto completo en una colección de páginas web evaluadas con criterios científicos? Todo esto lo ofrece Current Contents, y lo mostramos en la sesión..."

CONCLUSIONES

Tras la experiencia acumulada en dos cursos académicos con programas de formación distintos en cada convocatoria, pero que comparten objetivos y metodología, podemos establecer como directrices futuras de trabajo la capacidad de adaptación a las necesidades de los usuarios y la flexibilidad ante la constante aparición de nuevos productos informativos.

Poco a poco, aprendiendo de nuestra experiencia, y sin dejar de observar experiencias cercanas en otras bibliotecas universitarias, intentaremos conseguir en la Universidad de Murcia una integración real de la actividad formativa de la biblioteca en el proceso docente de la universidad, así como potenciar el papel de la biblioteca como proveedora de servicios de información al servicio de la investigación.

La Biblioteca Escolar como centro de alfabetización informacional y de recursos para el aprendizaje. La realidad de la Comunidad de Castilla-La Mancha

VIRGINIA ORTIZ-REPISO JIMÉNEZ*, JOSÉ ANTONIO CAMACHO ESPINOSA**

Resumen: Se destaca el papel de la Biblioteca Escolar como centro de alfabetización informacional y de recursos para el aprendizaje, a la vez que se hacen públicos los resultados del estudio realizado por los autores sobre la situación de las bibliotecas escolares en Castilla-La Mancha, durante el curso 2002-03.

La Biblioteca Escolar representa un papel fundamental en el sistema educativo de cualquier país. Según la UNESCO, entre sus funciones están: ofrecer oportunidades de crear y utilizar la información para adquirir conocimientos, comprender, desarrollar la imaginación y entretenerse; y enseñar al alumnado las habilidades para evaluar y utilizar la información en cualquier soporte, formato o medio.

Por su parte, la LOGSE destaca, entre sus principios, la enseñanza comprensiva, el aprendizaje significativo y por descubrimiento y al alumno como protagonista de dicho aprendizaje. Principios que no han tenido su reflejo en el posterior desarrollo de las "bibliotecas escolares-centros de recurso para el aprendizaje".

Los resultados de este trabajo ponen de manifiesto que, aunque la mayoría de los centros educativos de Castilla-La Mancha tiene una Biblioteca Escolar, los recursos documentales, técnicos y humanos con los que cuenta impiden ofrecer los servicios necesarios para que puedan actuar como centro de recursos para el aprendizaje y para la alfabetización informacional. Asimismo, tanto el personal encargado de las bibliotecas como el profesorado en su conjunto, carecen de la formación necesaria para dotar a sus alumnos de las herramientas y habilidades básicas para la búsqueda, selección, tratamiento y difusión de la información.

* Facultad de Humanidades, Comunicación y Documentación, Universidad Carlos III de Madrid; virginia.ortiz-repiso@uc3m.es.

** Consejería de Educación y Ciencia de Castilla-La Mancha, Delegación Provincial de Guadalajara; jacamachoe@jccm.es.

Palabras clave: Biblioteca escolar; recursos para el aprendizaje; alfabetización informacional; servicios bibliotecarios; Castilla-La Mancha.

1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1. *El desarrollo de la LOGSE y sus consecuencias. El alumno protagonista de su aprendizaje*

La reforma educativa de los años 80 del siglo pasado, que acabó con la promulgación de la LOGSE en 1990 (Tabla 1), planteaba, entre sus principios básicos, la enseñanza comprensiva, el aprendizaje significativo y por descubrimiento, y convertía al alumno —junto al profesor— en el verdadero protagonista de dicho aprendizaje, partiendo de los conocimientos previos y trabajando con una metodología activa en la que son imprescindibles recursos documentales de toda índole.

TABLA I
LEY ORGÁNICA DE ORDENACIÓN GENERAL DEL SISTEMA EDUCATIVO

ARTÍCULO 1. FINES

- c) La adquisición de hábitos intelectuales y técnicas de trabajo, así como de conocimientos científicos, técnicos, humanísticos, históricos y estéticos.

ARTÍCULO 2. PRINCIPIOS

- a) La formación personalizada, que propicie una educación integral en conocimientos, destrezas y valores morales de los alumnos en todos los ámbitos de la vida, personal, familiar, social y profesional.
- d) El desarrollo de las capacidades creativas y del espíritu crítico.
- f) La autonomía pedagógica de los centros dentro de los límites establecidos por las leyes, así como la actividad investigadora de los profesores a partir de su práctica docente.
- h) La metodología activa que asegure la participación del alumnado en los procesos de enseñanza y aprendizaje.
- j) La relación con el entorno social, económico y cultural.

ARTÍCULO 13

La educación primaria contribuirá a desarrollar en los niños las siguientes capacidades:

- a) Utilizar de manera apropiada la lengua castellana y la lengua oficial propia de la Comunidad Autónoma.
- d) Adquirir las habilidades que permitan desenvolverse con autonomía en el ámbito familiar y doméstico, así como en los grupos sociales con los que se relacionan.
- g) Conocer las características fundamentales de su medio físico, social y cultural, y las posibilidades de acción en el mismo.

ARTÍCULO 19

La educación secundaria obligatoria contribuirá a desarrollar en los alumnos las siguientes capacidades:

- a) Comprender y expresar correctamente, en lengua castellana y en la lengua oficial propia de la Comunidad Autónoma, textos y mensajes complejos, orales y escritos.
- b) Comprender una lengua extranjera y expresarse en ella de manera apropiada.
- c) Utilizar con sentido crítico los distintos contenidos y fuentes de información, y adquirir nuevos conocimientos con su propio esfuerzo.
- g) Entender la dimensión práctica de los conocimientos obtenidos, y adquirir una preparación básica en el campo de la tecnología.
- h) Conocer las creencias, actitudes y valores básicos de nuestra tradición y patrimonio cultural, valorarlos críticamente y elegir aquellas opciones que mejor favorezcan su desarrollo integral como personas.
- j) Conocer el medio social, natural y cultural en que actúan y utilizarlos como instrumento para su formación.

Ley Orgánica 1/1990 de 3 de Octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo. (BOE de 4 de Octubre)

En este contexto la BE se hace imprescindible. Una *biblioteca escolar-centro de documentación y recursos* que ofrezca tanto al alumnado como al profesorado toda la documentación necesaria para llevar a cabo ese proceso de enseñanza-aprendizaje activo y compartido. Recursos documentales entre los que, sin olvidar los de tipo impreso, adquieren cada día mayor protagonismo los digitales o electrónicos, en los que se integran la escritura, el sonido y las imágenes estáticas o en movimiento.

La BE se convierte, por tanto, en centro dinamizador de los procesos de enseñanza-aprendizaje, dando lugar a situaciones de comunicación y encuentro con la cultura, el saber y la ciencia, permitiendo el uso democrático de sus recursos y poniendo los medios para que cada alumno adquiriera el hábito lector y las habilidades necesarias para localizar, procesar y usar la información de manera eficiente, a partir de una amplia gama de fuentes. De este modo, estará preparado para tomar, en el futuro, decisiones documentadas a nivel personal, profesional y social.

Pero esto, que debería haber sido una realidad desde el primer momento de la implantación de aquella reforma educativa, quedó en mera declaración de intenciones. El libro de texto y la lección magistral siguen primando en la metodología de la mayor parte de los centros de enseñanza españoles.

Esta *biblioteca escolar-centro de documentación y recursos para el aprendizaje* debe dar servicio a toda la comunidad escolar desde el momento en que el alumno accede por vez primera a la escuela hasta que pasa a la universidad o al mundo laboral. En cada etapa educativa la BE tendrá sus peculiaridades y características propias, pero se hace imprescindible desde el primer momento. Y también,

desde el primer momento, debe ofrecer a sus usuarios la formación documental necesaria para aprender a localizar documentos y a manejar la información contenida en ellos. Al comienzo de forma elemental y, paulatinamente, de forma sistemática, dando a conocer a los alumnos las técnicas y procedimientos necesarios para localizar, valorar, manejar y elaborar la información que conduzca a la adquisición del conocimiento.

En la biblioteca debe participar todo el profesorado, ya que es el centro de recursos para el desarrollo del proyecto curricular en su conjunto, sin exclusión de ninguna de las áreas o materias que se imparten en el centro educativo.

La biblioteca debe dar respuesta a todas las necesidades de aprendizaje y en ella deben llevarse a cabo todo tipo de lecturas y en todo tipo de soportes. Y de aquí es de donde parte la necesidad de un programa riguroso a lo largo de toda la educación obligatoria para la formación en el uso de la biblioteca y en el manejo de la información contenida en los documentos.

Si bien uno de los fines últimos de la educación básica es garantizar el aprendizaje lecto-escritor de todos los ciudadanos, la BE debe ofrecer los recursos y los servicios necesarios para que el alumno maneje todo tipo de lecturas, en todo tipo de soportes y con cualquier fin o intencionalidad. No es lo mismo *leer* para ocupar el tiempo de ocio, *leer* para informarse, *leer* para comunicarse con los demás o *leer* para llevar a cabo una actividad profesional. Cada una de estas finalidades requiere unas habilidades y procedimientos distintos para que esa *lectura* sea realmente eficaz. Se trata, en definitiva, de que los ciudadanos de un país no sólo conozcan el código alfabético, sino de que no sean analfabetos funcionales.

1.2. *Funciones de la Biblioteca Escolar en el ámbito del aprendizaje y la alfabetización informacional. La "brecha digital"*

El *Manifiesto de la Biblioteca Escolar*, promulgado por la IFLA, señala, entre las funciones que deben cumplir estas bibliotecas¹:

- *"Ofrecer oportunidades de crear y utilizar la información para adquirir conocimientos, comprender, desarrollar la imaginación y entretenerse."*
- *"Enseñar al alumnado las habilidades para evaluar y utilizar la información en cualquier soporte, formato o medio, teniendo en cuenta la sensibilidad por las formas de comunicación presentes en su comunidad."*
- *"Proporcionar acceso a los recursos locales, regionales, nacionales y mundiales que permitan al alumnado ponerse en contacto con ideas, experiencias y opiniones diversas".*

¹ MANIFIESTO DE LA BIBLIOTECA ESCOLAR-UNESCO / IFLA (1999) *Educación y Biblioteca*. N° 102, pp. 19-20.

En los años 90, este organismo, dedicado a las bibliotecas y al ámbito de la información y la documentación, centraba sus recomendaciones para las BE en aspectos más de carácter material o de tipo cuantitativo, haciendo hincapié en los mínimos necesarios para que una BE tenga entidad como tal: tamaño del local, características medioambientales, volúmenes de la colección, mobiliario, equipos técnicos, etc.

En las directrices publicadas en 2002 (Tabla 2), sin olvidar estos aspectos, se insiste de forma destacada tanto en el capítulo de personal (formación, capacidades y habilidades con las que debe contar) como en los programas y actividades que han de poner en marcha. En este último capítulo sobresale el apartado relativo a la "Formación de usuarios" y al "Modelo para un programa de instrucción en destrezas para el estudio y la competencia informativa", en definitiva, para la alfabetización informacional².

TABLA 2
DIRECTRICES DE LA IFLA/UNESCO PARA LA BIBLIOTECA ESCOLAR

1.3. *Formación del usuario*

Los cursos destinados a los profesores deberían proporcionar información clara sobre la función de la biblioteca en el proceso de aprendizaje y de enseñanza y sobre la ayuda que puede ofrecer al personal docente. Estos cursos deberían hacer un énfasis especial en la instrucción práctica en búsqueda de información en relación con las asignaturas que imparten los profesores. A través de su propia experiencia en la búsqueda de recursos de interés, los profesores llegarán a comprender mejor las formas en las que la biblioteca puede complementar el trabajo de clase y puede integrarse dentro de los temas curriculares.

Como cualquier otro programa de aprendizaje de la escuela, las diferentes partes de las asignaturas deben impartirse en una secuencia lógica que lleve a la progresión y la continuidad en el proceso de aprendizaje. Esto significa que las destrezas y los recursos deben introducirse de manera progresiva a través de etapas y niveles. El bibliotecario escolar debería ser el principal responsable de los programas de formación del usuario.

Debería también cooperar con los profesores para así poder establecer una relación lo más estrecha posible con el currículum. El profesor debería estar siempre presente durante las sesiones de formación de la biblioteca y funcionar como supervisor en cooperación con el bibliotecario.

En la formación del usuario, hay que tener en cuenta las siguientes áreas principales de formación:

- Conocimientos sobre la biblioteca: cuál es su función; qué tipos de servicios proporciona; cómo está organizada y de qué tipo de recursos dispone.
- Destrezas de búsqueda y uso de información y motivación para el uso de la biblioteca en proyectos de aprendizaje formales e informales.

² THE IFLA/UNESCO (2002) *School Library Guidelines*. <http://www.ifla.org/VII/sll/pubs/sguide02.pdf>. [Consulta: 1 de septiembre de 2004].

1.4. *Modelo para un programa de instrucción en destrezas para el estudio y la competencia informativa*

Los alumnos con competencia informativa deben ser aprendices independientes y capaces. Deben ser conscientes de sus necesidades informativas e involucrarse de forma activa en el mundo de las ideas. Deben sentirse seguros de sus habilidades para la resolución de problemas y saber discernir la información que es relevante. Deben ser capaces de utilizar la tecnología necesaria para acceder a la información y comunicarse. Deben ser capaces de funcionar con facilidad en situaciones en las que existe más de una respuesta y en las que no existe ninguna. Su trabajo debe ser de alta calidad. Los alumnos con competencia informativa deben ser flexibles, capaces de adaptarse al cambio y de funcionar tanto individualmente como en grupos.

Las directrices para el desarrollo de la competencia informativa facilitan a todos los alumnos un proceso de aprendizaje que puede aplicarse a todas las asignaturas así como a la vida real.

Estas directrices especifican lo siguiente:

- El alumno debe construir el significado a partir de la información
- El alumno debe producir un trabajo de calidad
- El alumno debe aprender de manera independiente
- El alumno debe participar eficientemente en el trabajo de grupo
- El alumno debe utilizar la información y la tecnología de la información de forma responsable y ética.

Las destrezas de aprendizaje que pueden hacer una realidad de esta "filosofía" se incluyen en la siguiente lista:

- Destrezas de aprendizaje centradas en el individuo
- Destrezas de cooperación
- Destrezas de planificación
- Destrezas de localización y recogida
- Destrezas de selección y valoración
- Destrezas de organización y registro
- Destrezas de comunicación y realización
- Destrezas de evaluación

THE IFLA/UNESCO (2002) *School Library Guidelines*.

<http://www.ifla.org/VII/sll/pubs/sguide02.pdf>. [Consulta: 1 de septiembre de 2004]

Por su parte, los asistentes al *Encuentro Nacional de Bibliotecas Escolares*, celebrado en Madrid en 1997, también destacaban, entre las funciones que debe cumplir la BE, aquellas que venimos señalando³:

"La biblioteca escolar tiene una serie de funciones educativas que afectan en general a la formación integral de la persona y en concreto al diseño, desarrollo e innovación curricular, entre otras:

³ I ENCUENTRO NACIONAL SOBRE BIBLIOTECAS ESCOLARES, CONCLUSIONES (1997) *Educación y Biblioteca*. N° 78, pp. 10-23.

- *Fomento de la lectura de todo tipo de lenguajes y en todo tipo de soportes.*
- *Formación en la búsqueda, análisis y tratamiento de la información y la documentación.*"

Uno de los aspectos en los que más se está insistiendo, tanto desde los organismos internacionales como desde las instituciones de cada estado, región o ayuntamiento, es en evitar o paliar la llamada "brecha digital" que se está produciendo entre aquellas comunidades o grupos sociales con suficientes recursos técnicos, documentales y formativos y aquellos otros que, careciendo de los mismos, se están quedando atrasados en el manejo de las tecnologías de la información y la comunicación y en el uso y tratamiento de esa información. Las bibliotecas públicas —y otros organismos de carácter educativo y cultural— ponen en marcha programas de alfabetización informacional que ofrecen al ciudadano la posibilidad de superar estas carencias.

Pero, cuando hablamos, no de los adultos, sino de los niños y jóvenes que aún están en período de formación básica, la propia escuela es la que debe contemplar, dentro de su currículum, la formación en el uso de las bibliotecas y centros de documentación y la alfabetización informacional, procurando que al terminar la educación obligatoria, todos los jóvenes cuenten con esa formación básica que les permita desenvolverse con agilidad en el proceloso mundo de la información, cada vez más abundante y menos estructurado.

2. SITUACIÓN DE LAS BIBLIOTECAS ESCOLARES DE CASTILLA-LA MANCHA

En el curso 2002-03 se realizó, por encargo de la Consejería de Educación y Ciencia de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, un estudio sobre la situación de las BE de esta región. Se puede considerar el primer intento de la administración por conocer en profundidad la situación de este tipo de bibliotecas. A continuación analizamos alguno de los resultados más relevantes para esta comunicación⁴.

2.1. *Nuevos recursos documentales*

En comparación con los datos obtenidos en el estudio realizado por ANABAD/FESABID en 1996, observamos una mejora en la dotación bibliográfica de

⁴ Todos los datos que se presentan en este epígrafe están tomados del estudio: ORTIZ-REPISO, V. y CAMACHO ESPINOSA, J. A. *Las bibliotecas escolares de Castilla-La Mancha. Análisis de la situación actual. Curso 2002-2003*. Toledo: Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. [en prensa].

las BE de Castilla-La Mancha, especialmente desde que se produjo el traspaso de competencias. El programa "Invitación a la lectura" y el plan extraordinario de dotación llevados a cabo entre los cursos 2000-01 y 2002-03 han servido para incrementar notablemente dichos recursos. Sin embargo, los nuevos recursos documentales no tienen en estas bibliotecas la incidencia que sería deseable. Los documentos electrónicos son realmente escasos y, a la vista del número de bibliotecas que disponen de sede web y del uso que hacen alumnos y profesores de Internet, todos los recursos documentales e informativos que se distribuyen a través de la red apenas si son utilizados en las BE (Tabla 3).

TABLA 3
NUEVOS RECURSOS DOCUMENTALES EN LAS BE DE CASTILLA-LA MANCHA

- El 93,89% de los recursos documentales de las BE de CLM está formado por libros. Los llamados "nuevos recursos documentales", aquellos que incorporan sonido, imagen estática, imágenes en movimiento, textos digitalizados o la combinación de todos ellos, sólo suponen el 2,78% del total de los fondos de las BE de CLM.
- El promedio de documentos audiovisuales es de 34,83 unidades por biblioteca y el de documentos electrónicos, 14,75 unidades por biblioteca.
- Si hacemos un análisis más pormenorizado de los documentos electrónicos (en CD-ROM), el 74,21% de las BE no cuenta con ningún documento.
- Sólo cuatro bibliotecas de las que han respondido al cuestionario cuentan con sede web.

2.2. Recursos técnicos para la alfabetización informacional

El área donde se aprecian más claramente las mejoras en la dotación de recursos técnicos. La práctica totalidad de los centros escolares de Castilla-La Mancha disponen, al menos, de un "aula de informática" con conexión a Internet de banda ancha. Este equipamiento ofrece la posibilidad de poner al alcance de los alumnos multitud de recursos digitales. Sin embargo, eso no tiene un reflejo claro en el proceso de alfabetización informacional, al no considerarse estos recursos parte de la BE y al no incluirse en el currículo tales procesos de alfabetización.

Nos encontramos con que las propias BE, aunque en su mayoría cuentan con equipos informáticos para la gestión de las mismas, en general, éstos no se encuentran a disposición de los usuarios ni para la consulta del catálogo ni para la consulta de documentos electrónicos. Y sólo algo más de la cuarta parte de las bibliotecas dispone de conexión telefónica para datos (Tabla 4).

TABLA 4
RECURSOS TÉCNICOS PARA LA ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL
EN LAS BE DE CASTILLA-LA MANCHA

- La práctica totalidad de los centros escolares de CLM cuenta con aulas de informática conectadas a Internet, sin embargo no se contemplan en la dotación de la BE como equipos para la consulta de documentos electrónicos.
- El 86,76% de las BE cuenta, al menos, con un ordenador en la BE. Sin embargo, sólo el 13,63% de dichas bibliotecas pone el equipo al servicio de los usuarios. El resto sólo lo pone a disposición del bibliotecario o del profesorado.
- En cuanto a otros equipos que permitan la consulta o el acceso a la información en soportes distintos al libro, los datos son los siguientes: magnetoscopio (38,96%), radio-casete/lector de CD (35,32%), proyector de diapositivas (32,44%), reproductor de DVD (22,65%), retroproyector (29,94%), impresora (66,6%).
- Sólo la cuarta parte de las BE (26,01%) cuenta con conexión telefónica para datos.

2.3. *Servicios para la alfabetización informacional*

A pesar de la importancia que tienen los recursos a la hora de llevar a cabo programas de alfabetización informacional, lo más importante es el conjunto de servicios y actividades específicas que la BE programa para cada uno de los niveles educativos y, en su caso, para cada una de las materias. Sólo los alumnos de aquellos centros que incluyen en su proyecto curricular tanto la formación de usuarios como la formación documental a lo largo de las distintas etapas, tienen la garantía de ser capaces, al terminar la enseñanza obligatoria, de enfrentarse a cualquier tipo de información, en cualquier soporte documental, para satisfacer cualquier necesidad informativa. A ello hay que unir la posibilidad de hacer consultas del OPAC de la propia biblioteca y de otras, así como la "lectura" de documentos en cualquier tipo de soporte.

Los datos, en este apartado, son poco alentadores. Sólo la cuarta parte de las bibliotecas que tienen informatizados sus fondos ofrece a todos los usuarios la consulta del OPAC. Por lo que se refiere a la consulta de documentos no impresos, como los CD-ROM, lo ofrece menos de la quinta parte de ellas.

Pero, como decíamos, el dato más relevante es el referido a los programas de formación de usuarios y formación documental, actividades que sólo realiza el 18,37% de las BE.

TABLA 5
SERVICIOS PARA LA ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL
EN LAS BE DE CASTILLA-LA MANCHA

- El 71,64% de las BE tiene automatizados totalmente o en parte los procesos de gestión. De ellas, el 58,7% cuenta con OPAC.
- El 25,83% ofrece el acceso al OPAC a todos los usuarios.
- Únicamente el 10,98% de las que cuentan con OPAC ofrecen acceso al mismo a través de Internet.
- El servicio de consulta de documentos sonoros lo ofrece el 16,27% de las BE.
- El servicio de consulta de video, el 26,44%.
- El servicio de consulta de CD-ROM, el 16,96%.
- El 18,37% organiza actividades para la formación de usuarios y la formación documental de alumnos.

2.4. *Recursos humanos. Dedicación a la BE y formación para trabajar en la alfabetización informacional de los alumnos*

Los recursos humanos, con una formación adecuada, son los verdaderos artífices de cualquier servicio público. También en la educación. La falta de desarrollo de las BE en España tiene en las carencias de personal una de las principales causas.

En las BE de Castilla-La Mancha, apenas si existen profesionales de la biblioteconomía y la documentación dedicados a su gestión. Mayoritariamente son los profesores del centro que, una vez ocupada la mayor parte de su horario laboral en impartir clases a los alumnos, dedican algunas horas—generalmente menos de cinco— a la BE. Estos encargados de las BE cuentan con una formación escasa en todos los temas relacionados con la gestión de las mismas. Formación que, cuando se refiere al campo de la alfabetización informacional, sólo posee el 14,92% de los mismos (Tabla 6).

TABLA 6
RECURSOS HUMANOS EN LAS BE DE CASTILLA-LA MANCHA

- El 37,91% de los centros escolares no cuenta con ninguna persona encargada de la BE. Por tanto, no cuentan con la posibilidad de alguien encargado de la formación de usuarios y la formación documental tanto de alumnos como de profesores.
- En aquellos que sí disponen de alguna persona al servicio de la BE, el panorama no es mucho más halagüeño: en el 67% de los centros que cuentan con alguna persona, ésta dedica menos de 5 horas semanales a esta tarea.
- Del personal dedicado a las BE, sólo el 12,36% realiza con los alumnos actividades de formación de usuarios o formación documental.
- Por otra parte, la formación del personal de la BE es claramente insuficiente. En conjunto, sólo el 35,88% de las personas que trabajan en las BE tiene alguna formación bibliotecario y, específicamente en tareas de formación de usuarios y formación documental, sólo el 14,92%.

2.5. *Uso que hacen alumnos y profesores de la BE como centro de recursos para el aprendizaje y para la alfabetización informacional*

Todo lo dicho hasta ahora tiene una relación directa con el uso que hacen alumnos y profesores de las BE. Según los datos recogidos en aquellas bibliotecas que llevan un control de asistencia a las mismas, sólo el 7% de la comunidad escolar en su conjunto hace uso habitual de estas bibliotecas.

En los cuestionarios realizados por profesores y alumnos manifiestan, de forma generalizada, un uso escaso de las bibliotecas, tanto con carácter individual como con el grupo-clase.

El OPAC, instrumento imprescindible a la hora de buscar y localizar los documentos necesarios para satisfacer una necesidad informativa, sólo lo usa el 42% de los profesores y el 23% de los alumnos. Y ambos manifiestan —los alumnos de forma masiva— que tienen dificultades para el uso del mismo.

La mayoría del profesorado reconoce que su formación para el manejo de la BE, tanto a título personal como para trabajar con los alumnos es regular o insuficiente. Y, entre los temas en los que considera que su formación es necesaria o muy necesaria están: la realización de actividades de formación de usuarios, el manejo de programas informáticos, los mecanismos para la búsqueda de información en Internet y la ayuda y orientación al alumnado en la búsqueda de información en la BE.

Por su parte, de los alumnos que acuden a la biblioteca, sólo el 19,4% afirma que realiza actividades de formación de usuarios, el 27,1% realiza búsquedas de información en Internet y el 54,4% hace trabajos de investigación (Tabla 7).

TABLA 7
USO QUE HACEN ALUMNOS Y PROFESORES DE LA BE COMO CENTRO
DE RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE Y PARA LA ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL
EN CASTILLA-LA MANCHA

Profesorado

- De forma individualizada, el 42,5% visita la BE varias veces al mes, el 49,2% lo hace de forma esporádica y el 8,3% no la visita nunca o casi nunca.
- De aquellos que hacen uso de la BE, el 82% lo hace para consultar libros o revistas, el 73,9% para tomar libros en préstamo y el 23,8% para realizar consultas en Internet.
- Con su grupo de alumnos, el 24% del profesorado visita varias veces la mes la BE, el 46,8% lo hace de forma esporádica y el 29,2% nunca o casi nunca.
- A la hora de buscar y localizar documentos en la BE, sólo el 42% realiza consultas en el catálogo automatizado y el 36,35% en el catálogo manual.

Alumnado

- De forma individual, el 22,7% de los alumnos acude varias veces al mes o casi todos los días a la BE. El resto, el 77,3% lo hace de vez en cuando, nunca o casi nunca.
- Con el grupo-clase, sólo el 14,7% visita la BE varias veces al mes o casi todos los días, mientras que el 85,4% lo hace de vez en cuando, nunca o casi nunca.
- Entre los documentos que los alumnos toman en préstamo no abundan aquellos relacionados con las nuevas tecnologías: menos del 25% toma documentos audiovisuales y en torno al 16% toma documentos electrónicos.
- A la hora de buscar y localizar documentos en la BE, sólo el 27% recurre al catálogo manual y el 23% al catálogo automatizado.
- Asimismo, en torno al 60% manifiestan que tienen dificultades a la hora de realizar búsquedas en estos catálogos.

3. CONCLUSIONES

Las BE en España están todavía muy lejos de convertirse en centros de alfabetización informacional y de recursos para el aprendizaje, pero se constata

un interés creciente por parte de las diferentes comunidades autónomas para que así sea. En particular, en la Comunidad de Castilla-La Mancha, la Consejería de Educación y Ciencia ha comenzado a mostrar su interés por el tema como lo demuestra el estudio que los autores de esta comunicación han llevado a cabo.

Los resultados de este trabajo ponen de manifiesto que existe una BE en la mayoría de los centros educativos. Sin embargo, los recursos documentales, técnicos y humanos con los que cuentan impiden ofrecer los servicios necesarios para que puedan actuar como centros de recursos para el aprendizaje y para la alfabetización informacional.

Asimismo, y motivado en parte por esta situación, los alumnos y profesores no utilizan la BE como instrumento fundamental para crear hábitos de lectura permanentes ni para el aprendizaje en su sentido más amplio.

No obstante, este estudio ha permitido conocer en profundidad la situación actual de las BE de Castilla-La Mancha, para emprender, en el futuro, planes de mejora que faciliten la creación de una red de BE que responda tanto a los objetivos de la reforma educativa como a los de los organismos internacionales.

BIBLIOGRAFÍA

- BARÓ, M. y MAÑÁ, T. *Situación de las bibliotecas escolares en España*. Barcelona: Centre d'Estudis de Planificació, 1997. [Inédito].
- *Las bibliotecas escolares en España. Análisis de los resultados del estudio sobre su situación. 1995-1996* [Inédito].
- La BIBLIOTECA Escolar como Recurso Educativo*. Gobierno del Principado de Asturias. Consejería de Educación y Cultura, 2002. [contiene CD-ROM].
- BERNABEU, N., ILLESCAS, M. J., MIRET, I. y SELGAS, J. *La Biblioteca Escolar en el contexto de la Reforma Educativa*. Madrid: Ministerio de Educación y Ciencia, 1995 (Colección Educar en una Sociedad de Información).
- CAMACHO ESPINOSA, José Antonio. *La Biblioteca Escolar en España: pasado, presente y un modelo para el futuro*. Madrid: Ediciones De la Torre, 2004.
- CASTÁN, Guillermo *Las bibliotecas escolares. Soñar, pensar, hacer*. Sevilla: Díada Editorial, S. L., 2002.
- I ENCUENTRO Nacional sobre Bibliotecas Escolares. Conclusiones (1997) *Educación y Biblioteca*, n° 78, pp. 10-23.
- THE IFLA / UNESCO (2002) *School Library Guidelines*.
<http://www.ifla.org/VII/sll/pubs/sguide02.pdf>. [Consulta: 1 de septiembre de 2004]
- ORTIZ-REPISO, V. y CAMACHO ESPINOSA, J. A. *Las bibliotecas escolares de Castilla-La Mancha. Análisis de la situación actual. Curso 2002-2003*. Toledo: Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha [en prensa].

Diseño, aplicación y evaluación de un programa de actividades de fomento de la lectura y dinamización de la Biblioteca Escolar en un Instituto de Educación Secundaria

M^a ENCARNACIÓN PÉREZ ZARAUZ*, EUGENIA PÉREZ ZARAUZ**

Resumen: En la presente comunicación pretendemos presentar un programa de actividades, basado en nuestra experiencia docente, con el fin de promocionar la lectura y el uso de la biblioteca escolar entre los jóvenes estudiantes de Educación Secundaria. Para ello partiremos de la problemática actual y combinaremos reflexiones teóricas sobre la animación a la lectura, la educación documental y la dinamización de la biblioteca escolar con ejemplos prácticos ya experimentados, describiendo todo el proceso y la evaluación de los resultados obtenidos. Dicha programación ha sido aplicada con éxito durante el curso académico 2003-2004 y se ajusta a las recomendaciones del currículo de la asignatura optativa para la Educación Secundaria Obligatoria denominada *Fomento de la lectura*, propuesta recientemente por la Consejería de Educación y Cultura de la Región de Murcia (BORM de 5 de julio de 2003), adaptándose a las características del alumnado del centro educativo concreto en el que trabajamos.

Palabras clave: Fomento de la Lectura, biblioteca escolar, Educación Secundaria

* Profesora de Latín y Cultura Clásica en el IES de Cox (Alicante) y Estudiante de Documentación en la Universidad de Murcia; epez0000@almez.pntic.mec.es

** Profesora de Lengua Castellana y Literatura en el IES Politécnico de Cartagena (Murcia); epez@circulonet.com

"A menudo la escuela enseña contenidos del siglo XIX con profesores del siglo XX a alumnos del siglo XXI". Iniciamos esta comunicación entonando el *mea culpa*, y reconociendo que la mayoría del profesorado no ha variado sus métodos docentes para que se ajusten a los nuevos tiempos y al nuevo modelo de sociedad en el que vivimos y continúa anclado en las aulas, aferrado al libro de texto. Y es que todavía no hemos cambiado el *chip* y seguimos empeñándonos en transmitir muchos conocimientos, sin darnos cuenta de que lo verdaderamente importante hoy en día no es tanto saber mucho acerca de un tema sino saber documentarse sobre él para mantenerse permanentemente actualizado. Así pues, la triste realidad es que, aunque sobre el papel pretendemos que el aprendizaje de nuestros alumnos sea significativo y progresivamente más autónomo, la mayor parte de ellos, cuando finaliza el Bachillerato, no sabe desenvolverse con soltura en la búsqueda de información y en su selección y posterior reelaboración.

Pero no toda la culpa es de los profesores, ni de todos los profesores, ya que la Administración tampoco colabora mucho en la modernización de los métodos educativos y en el impulso de las Bibliotecas Escolares. Si bien poco a poco se va haciendo eco de las carencias lectoras y documentales de los alumnos, pues recientemente la Consejería de Educación y Cultura de la Comunidad de Murcia, ha propuesto una asignatura optativa para la Secundaria Obligatoria denominada *Fomento de la lectura*, que ha empezado a impartirse en el curso académico 2003-2004.

Y lo que aquí vamos a presentar es una propuesta de actividades para desarrollar en dicha asignatura, o también al margen de ella, con el fin de promocionar la lectura y el uso de la biblioteca escolar entre los jóvenes estudiantes de Secundaria. Aunque cada centro educativo es un mundo y se adapta a las necesidades de su entorno, procuraremos dar unas pautas generales que se puedan adoptar como base y que sean lo suficientemente flexibles como para que cada Instituto las moldee según sus circunstancias. Todo ello ilustrado con ejemplos concretos obtenidos de nuestra propia experiencia.

El currículo oficial de la materia en cuestión² sugiere como orientativos una serie de bloques temáticos que abarcan distintos aspectos relacionados con la lectura (destrezas básicas —hablar, escuchar, leer y escribir—, biblioteca escolar, medios de comunicación, talleres poético y narrativo, expresión dramática), lo que permite darle a la materia enfoques muy diversos, según los intereses de cada profesor y sus alumnos.

¹ Así empiezan C. Monereo y J. I. Pozo su artículo "¿En qué siglo vive la escuela? El reto de la nueva cultura educativa", publicado en *Cuadernos de Pedagogía*, Enero 2001, n. 298, pp. 50-62, donde nos ofrecen un decálogo de estrategias para sobrevivir en la sociedad del conocimiento.

² Dicho currículo se halla publicado en el BORM de 5 de julio de 2003, incluido en la *Resolución de 18 de junio de 2003 de la Dirección General de Centros, Ordenación e Inspección Educativa, por la que se dictan instrucciones sobre la optatividad en Educación Secundaria Obligatoria*, pp. 13182-13187.

En nuestro caso, al ser el primer curso que se impartía la asignatura, no hemos querido abarcar todos esos ámbitos hasta ver cómo funcionaba en la práctica, de modo que nos hemos centrado en trabajar dos aspectos que nos parecen básicos: por un lado, el hábito y la promoción de la lectura, y por otro, el uso y la dinamización de la biblioteca escolar. Pasamos ahora a desglosar cada uno de esos bloques, ilustrándolos con algunas de las actividades que hemos llevado a cabo en nuestros respectivos centros de trabajo.

1. HÁBITO Y PROMOCIÓN DE LA LECTURA

Aunque no nos parece necesario justificar la importancia de la lectura en el terreno escolar, no sólo por su carácter instrumental en todas las áreas curriculares sino también por lo que conlleva de placentero y enriquecedor a nivel personal en cualquier momento de la vida, queremos recoger aquí el *elogio de la lectura y de los libros* realizado por el escritor Álvaro Mutis, que recibió el Premio Cervantes en 2001:

“Leer un libro es volver a nacer. Es el camino para apropiarnos de un mundo y de una visión del hombre que, a partir de ese momento, entran a formar parte de nuestro ser. Una lectura disfrutada con riqueza y plenitud, es la conquista más plena que puede hacer un hombre en su vida. Hay una condición esencial que hará que este regalo de los dioses sea para siempre. La lectura debe causarnos placer. Un placer que venga de lo más hondo del alma y que ha de quedarse allí intacto y disponible. Esto nos llevará a otro de los dones que concede la lectura y es la relectura. Así, volver a leer un libro tendrá siempre una condición reveladora y es ésta: a cada lectura el libro se nos va a presentar con un nuevo rostro, con nuevos mensajes, con otros ángulos para percibir el mundo y los seres que lo pueblan.

Suele hablarse en estos tiempos de la desaparición del libro por obra de tecnologías aparentemente inevitables. Grave error el pensar así. El libro acompañará al hombre hasta su último día sobre la tierra. Sencillamente porque ha sido la más alta representación de la presencia del hombre en el universo. Cuidemos el libro, amemos el libro, en el libro se esconden las más secretas claves de nuestro paso por la tierra, el más absoluto testimonio de nuestra esencia como hombres. El libro es el mensajero de un más allá cuyo rostro no acabamos de percibir”³.

Pero motivar a los adolescentes para que descubran el placer de la lectura es todo un reto, porque se encuentran en una etapa de cambio, de crisis, de rebelión y lo mismo pueden aficionarse a la lectura que odiarla. Se ha debatido mucho acerca de si se les debe forzar a leer o no, y hay opiniones para todos los gustos. Intentaremos exponer aquí algunas de ellas:

Para Gianni Rodari, prestigioso docente y escritor italiano, cualquier acto de leer debe estar precedido por el placer, no por la imposición, ya que se

³ El texto de Álvaro Mutis lo hemos extraído de la página web www.planlectura.es, consultada el 16 de marzo de 2004.

puede conseguir el efecto contrario al deseado. El alejamiento de los jóvenes de la lectura puede deberse a que nunca han encontrado lo que realmente buscaban. *"Nunca se debe ordenar leer un libro a nadie. Lo mejor es sugerir, mostrar, indicar, aquellos libros que nos parecen los mejores, para que nuestros hijos y alumnos se diviertan y aprendan"*⁴.

También el francés Daniel Pennac, profesor de literatura en un instituto, en su obra *Como una novela*, altamente recomendable, nos da pautas para que el adolescente pierda el miedo a la lectura, lea por placer y se embarque en un libro como una aventura personal y libremente elegida. Su libro comienza con estas bellas palabras: *"El verbo leer no soporta el imperativo. Aversión que comparte con otros verbos: el verbo amar..., el verbo soñar..."*

Una propuesta que nos parece interesante es la de Julián Montesinos, profesor de Lengua y Literatura de Alicante, que en dos números de la revista *CLIJ*, recogidos en nuestra bibliografía, nos expone la teoría y la práctica de una metodología para el fomento de la lectura en Secundaria, que denomina "Lecturas al Pil-pil". Como el propio autor dice, *"se trata de un curso de literatura juvenil que aspira a crear itinerarios lectores individuales a través de un Plan Individual de Lectura (PIL), que atiende a la diversidad del aula desde el momento en que se defiende que cada alumno ha de leer según su propio nivel de competencia lectora y sus intereses temáticos personales."* En uno de sus artículos también nos ofrece unos "Principios para la formación del hábito lector". Podemos constatar la validez de este método, pues lo hemos puesto en práctica personalmente con magníficos resultados.

Pero hay otros puntos de vista completamente opuestos respecto al papel que juegan los profesores y la escuela en la motivación del alumnado hacia la lectura, como el que expone Víctor Moreno en su obra *Lectura, libros y animación* (p. 12), que no compartimos por parecernos excesivamente radical: *"El profesorado no tiene ninguna obligación de hacérselo pasar bien al alumnado... El hecho de que el alumnado se aburra leyendo no significa que no tenga que leer y seguir leyendo, si dicha lectura es condición "sine qua non" para el aprendizaje de cualquier concepto... La responsabilidad de la escuela es dotar al alumnado de aquellos instrumentos de la competencia lectora para que mediante ellos acceda a los textos cuando quiera o desee. Y si experimenta placer o no, allá él..."*

Entramos pues en la dicotomía de la lectura comprensiva versus la lectura placentera. Pero ambas facetas lectoras no están necesariamente reñidas sino que son las dos caras de una misma moneda, ya que si no se comprende lo que se lee no se puede disfrutar con la lectura. Y si bien la comprensión lectora constituye uno de los objetivos generales de la Secundaria por ser la base de todo aprendizaje, creemos que la animación lectora no puede quedar al

⁴ Esta cita de Gianni Rodari también la hemos sacado de la misma página web. Recomendamos dos libros de este autor *Gramática de la fantasía* y *Ejercicios de fantasía*, en los que ofrece recursos muy atractivos para invitar a la lectura y a la escritura a los más jóvenes.

margen del ámbito educativo. Por eso, proponemos la elaboración de un *Plan Lector del Centro*, que aúne las dos caras de la lectura⁵.

Experiencia nº 1: Desarrollo de la Optativa *Fomento de la Lectura* para 2º de ESO en el IES Politécnico de Cartagena durante el curso 2003-2004. (Eugenia Pérez Zarauz)

Secuenciación de actividades:

PRIMER TRIMESTRE (de 22 de septiembre a 18 de diciembre)

1ª Sesión: Lectura en voz alta, por parte de los alumnos de *Matilda* de Roal Dahl (fragmento). Responden a las cuestiones formuladas. Puesta en común.

2ª Sesión: Lectura de "Bríf, bruf, braf." de *Cuentos por teléfono* de Gianni Rodari. Hacen un resumen oral y en parejas se inventan un código. Se escriben mensajes y los descifran.

3ª Sesión: Puesta en común de los códigos. Lectura de "La cabina mágica" de Norton Juster (fragmento)

4ª Sesión: Responden a las preguntas. Puesta en común.

5ª Sesión: Crucigrama sobre las fiestas locales de Cartagineses y romanos. Palabras desordenadas.

6ª Sesión: Lectura del mito clásico "Orfeo y Eurídice". Resumen y actividades de lectura comprensiva.

7ª Sesión: Lectura de "Apolo y Dafne". Resumen y dibujo de la historia.

8ª Sesión: Lectura de "La creación de Lara Croft". Invención de nuevas aventuras para la heroína.

9ª Sesión: Lectura de "El rapto de Prosérpina" de las *Metamorfosis* de Ovidio. Resumen y preguntas de lectura comprensiva.

10ª Sesión: Presentación en fotocopia de los dioses griegos y romanos y de sus atributos. Juegos de reconocimiento e identificación de los dioses (¿cuál es su otro nombre —griego o romano—?; identificación a partir de 2 atributos o características. El que acierta propone uno nuevo).

11ª y 12ª Sesiones: Lectura de "Los trabajos de Hércules" y resumen y actividades de comprensión lectora.

⁵ Sugerimos tomar como referencia el libro *Cómo elaborar el plan de lectura comprensiva en un instituto de Secundaria. Dos ejemplos prácticos* (Navarra, 2003), que se puede completar con un programa de actividades más lúdicas que potencien la animación a la lectura y también a la escritura, ya que ambas están íntimamente relacionadas.

13ª Sesión: Lectura de “La ciudad de los perros” de *Cuentos por teléfono* de Gianni Rodari. Resumen y preguntas de lectura comprensiva.

14ª Sesión: Lectura de “Píramo y Tisbe” Resumen y cuestiones de lectura comprensiva.

15ª a 23ª Sesión: Lectura en el aula de *Prohibido tener 14 años* de Roberto Santiago y Jesús Olmo. El procedimiento es:

1º. Lectura en voz alta de un capítulo.

2º. Resumen y comentario del capítulo (hechos más relevantes, personajes, espacios, temas).

24ª Sesión: Prueba de lectura del libro leído.

25ª Sesión: Recomendación por escrito del libro, comentario positivo y negativo, para publicar el mejor en la revista del centro.

26ª Sesión: Presentación de lecturas para que elijan una cada alumno. Elección de libro.

27ª a 30ª Sesión: Lectura individual del libro elegido en la Biblioteca del centro. Van leyendo y haciendo resúmenes de los capítulos.

SEGUNDO TRIMESTRE (de 8 de enero a 30 de marzo)

31ª a 41ª Sesión: Acaban de leer sus respectivos libros. Y hacen una entrevista de lectura (actividad oral) y entregan un resumen (actividad escrita).

42ª a 57ª Sesión: Lectura en voz alta por parte de los alumnos de *Gógar y el misterio del punto infinito* de José Luis Saorín. Leemos el capítulo y después se resume entre todos.

58ª y 59ª Sesiones: Comentario del libro y preparación de preguntas que le harán al autor.

60ª Sesión: Visita a la Biblioteca Municipal a la actividad “Encuentro con autor”: José Luis Saorín. Le hacen preguntas sobre el libro y el autor les firma sus ejemplares.

61ª Sesión: Elección de un nuevo libro, que empiezan a leer.

62ª a 66ª Sesión: Siguen leyendo las lecturas que han elegido.

TERCER TRIMESTRE (15 de abril a 18 de junio)

67ª a 90ª Sesión: Continúan leyendo los libros escogidos y haciendo el resumen.

91ª a 94ª Sesión: Entrevistas personales de las lecturas realizadas y entrega del resumen escrito.

95ª Sesión: Puesta en común de las lecturas realizadas y recomendaciones entre ellos.

Se trata de una programación hecha a la medida del grupo en cuestión, teniendo en cuenta sus intereses y motivaciones, y podemos decir que los resultados obtenidos han sido muy satisfactorios, pues algunos alumnos, que no habían leído un libro entero en su vida, han sido capaces de leerse varios en sólo unos meses.

Experiencia nº 2: Maratón de Lectura en el IES Valle de Elda con motivo del Día del Libro 2004. (*M^a Encarnación Pérez Zarauz*)

La idea de organizar un Maratón Literario como Actividad Extraescolar para el Día del Libro surgió del Departamento de Latín, con la intención de que ese día nuestros alumnos de Latín y Griego leyeran en voz alta a los clásicos, pero no era una propuesta cerrada, sino que invitamos a participar al resto de Departamentos y, como tuvo buena acogida, decidimos embarcarnos en un proyecto mucho más ambicioso, en el que terminó participando todo el instituto. El objetivo final que nos proponíamos era la animación a la lectura y la dinamización de la Biblioteca Escolar.

Empezamos a preparar la actividad con un mes de antelación y convocamos sucesivas reuniones de los profesores interesados para concretar el enfoque que le íbamos a dar. Al final se acordó que no se interrumpirían las clases y, para que todos los grupos pudieran participar en el Maratón como oyentes y lectores, durante toda la mañana cada hora irían bajando por cursos al Salón de Actos acompañados por el profesor que les tocara. Allí se procedería a la lectura en voz alta de los textos seleccionados por las personas que se hubieran presentado voluntarias para leerlos con un orden de actuación prefijado. Los textos no serían muy extensos y serían muy variados en temática, género literario... y podrán estar escritos en cualquier lengua que se estudie en el centro. La lectura podría ser individual, a varias voces, con acompañamiento musical, etc.

Desde el principio animamos a que se involucrara el máximo de gente en el proyecto y admitimos todo tipo de colaboraciones y sugerencias. Poco a poco se fue contagiando el entusiasmo y el resultado final fue muy satisfactorio. Se distribuyeron las tareas entre los que se ofrecieron a participar:

- El Equipo Directivo apoyó la iniciativa desde el primer momento y colaboró en la distribución horaria de los grupos y aportó la infraestructura necesaria (megafonía...)
- Una serie de profesores de diversos Departamentos hicieron la selección de textos a leer, teniendo en cuenta el nivel educativo al que iban destinados. Se nombró un coordinador para cada curso, encargado de organizar a los lectores, las lecturas, su puesta en escena y la presentación del acto.

- Los tutores informaron de la actividad a su grupo y nos comunicaron aquellos que estaban interesados en leer.
- Los conserjes hicieron fotocopias de los textos para los ensayos y para una exposición que se hizo posteriormente, aunque en el Maratón se procuró que estuvieran presentes los libros y se leyera en ellos.
- Los profesores de guardia cubrieron a los coordinadores del Maratón para que la marcha de las clases transcurriera con absoluta normalidad.
- Los profesores que tenían clase con cada grupo en la hora que debían acudir al Maratón, los acompañaron al Salón de Actos.
- El Departamento de Plástica elaboró un decorado para el escenario simulando las estanterías de una Biblioteca. (Nos habría gustado que el Maratón se hubiera celebrado en la Biblioteca Escolar, pero el espacio no era suficientemente grande para acoger a todos los oyentes y se optó por realizarlo en el Salón de Actos).
- Muchos alumnos y algunos profesores se ofrecieron como lectores y los demás participaron como oyentes.

Para ambientar el Salón de Actos, además de la decoración del escenario que ya hemos comentado anteriormente, se colocaron en las paredes carteles alusivos a la lectura que recogían *Los Derechos del Lector*⁶, *Los Diez Mandamientos de la Lectura*⁷, *1000 razones para leer*⁸ presididos por un dibujo enorme y precioso del Quijote leyendo un libro.

La distribución horaria de la actividad fue la siguiente:

1 ^a hora (7:55-8:50)	3 ^o de ESO (todos los grupos)
2 ^a hora (8:50-9:45)	2 ^o de ESO (todos los grupos)
3 ^a hora (9:45-10:40)	4 ^o de ESO (todos los grupos)
4 ^a hora (11:05-11:55)	1 ^o de ESO (todos los grupos)
5 ^a hora (11:55-12:50)	1 ^o de BACHILLERATO (los dos grupos) 1 ^o de COMERCIO de Grado Medio 1 ^o de ANIMACIÓN SOCIOCULTURAL
6 ^a hora (13:05-13:55)	2 ^o BACHILLERATO (los dos grupos) 1 ^o de COMERCIO INTERNACIONAL de Grado Superior 1 ^o de EDUCACIÓN INFANTIL de Grado Superior

⁶ Se trata de un decálogo confeccionado por el ya citado profesor Daniel Pennac incluido en su libro *Como una novela* (pp. 143-169).

⁷ Este otro decálogo lo tomamos del libro mencionado en la cita (5).

⁸ En realidad enumeramos las *33 razones para leer* que da Victoria Fernández en un artículo suyo y propusimos que cada uno añadiera las suyas a la lista para completarla.

Al final el Maratón se prolongó hasta las 14:30 h. Fueron en total unas 6 horas de lectura de los textos más diversos, cuya variedad proporcionó gran dinamismo al acto (poemas, cuentos, fragmentos de grandes obras, escenificaciones teatrales...). Se leyó en 7 lenguas diferentes: castellano, valenciano, francés, inglés, italiano, latín y griego.

EL BOLETÍN DEL INSTITUTO



AGRADECIMIENTOS

Con motivo de la celebración del Día del Libro el pasado 23 de abril, se realizaron en el salón de actos del centro una serie de lecturas extraídas de fuentes tan diversas como personas participaron en el evento. Comparan a sus anchas por el entorno desde Cervantes a Rowling pasando por Nietzsche, Pablo Neruda, Charles Perrault, Garcilaso de la Vega, Lorca, Bécquer y un largo etcétera. Durante unas horas, nos hicimos eco de sus pensamientos y todos pudimos demostrar que el libro, vehículo de ensueño, imaginación, pensamiento y educación, está vivo y goza de buena salud.

Desde estas páginas, se me ofrece la oportunidad de agradecer a los profesores, alumnos y conserjes que colaboraron en la preparación y realización de la actividad su paciencia, esfuerzo e interés por el éxito de la misma.

La lista de profesores que durante varias semanas hemos estado rebuscando entre los rincones de nuestra memoria y de nuestra biblioteca pasajes que pudieran acercarnos a todos a lo más hondo de la letra impresa es amplia. Se hace largo mencionarlos uno a uno pero, sin duda, su labor y sus nombres han dejado huella de una forma u otra en compañeros y alumnos.

Agradecer igualmente la colaboración espontánea de aquellos alumnos que desde el principio se mostraron entusiasmados con la actividad. También es necesario pedir disculpas a aquellos otros que, por timidez o falta de desenvoltura, se mostraron reacios a leer en público en un principio pero que, finalmente, colaboraron incitados en gran medida por el entusiasmo, a veces exigente, del profesorado.

No sería justo pasar por alto la importante labor de los conserjes, los cuales han invertido gran parte de su tiempo en proporcionarnos a todos las copias necesarias de los textos que habían de ser leídos.

Por último, agradecer a M^a Encarnación Pérez Zarauz, del departamento de Cultura Clásica, su denodado esfuerzo e interés en la coordinación y organización de la actividad.

Como siempre, todo es mejorable y, para el próximo curso, os invitamos a que sigáis colaborando, en la medida que os sea posible, para convertir el 23 de abril en un canto unánime de amor y afecto a la lectura y a los libros.

María José Martín Marcos

Dpto. de Lengua castellana y Literatura

Un momento del Maratón de Lectura del Día del Libro 2004 en el IES Valle de Elda



Podemos concluir que la actividad fue un éxito y creemos que ha sentado precedente para años sucesivos. En el nº 1 del *Boletín del Instituto*, que salió a finales de abril, se incluye un artículo sobre el Maratón con agradecimientos a todos los colaboradores.

2. USO Y DINAMIZACIÓN DE LA BIBLIOTECA ESCOLAR

La puesta a punto de la Biblioteca Escolar ha de ser una labor conjunta en la que participen el máximo de miembros de la comunidad educativa, porque es una manera de que todos la sientan como obra suya, estableciendo unos lazos afectivos con el proyecto. Además, la dinamización es una tarea constante, que no debe limitarse a la etapa de los comienzos de la Biblioteca, sino que hay que trabajar en ella ininterrumpidamente, elaborando a principio de cada curso o trimestralmente un Programa de Actividades.

Pero, “¿Qué se puede hacer desde una biblioteca escolar?” He aquí la original respuesta que da Mariano Coronas en su artículo “La Biblioteca Escolar. Una aventura alfabética”⁹, donde sus propuestas para la biblioteca están ordenadas alfabéticamente: “abrirla, bucearla, cuidarla, dinamizarla, explicarla, frecuentarla,

⁹ Dicho artículo forma parte de la publicación *Leer el mundo. I Jornadas de Bibliotecas Escolares de Asturias*. Asturias, 2002, pp. 101-111). Como ejemplo de actividades concretas, sugerimos consultar el amplio anexo del libro del mismo autor *La Biblioteca escolar. Un espacio para leer, escribir y aprender*. Navarra: Gobierno de Navarra. 2000, disponible de forma gratuita en la web <http://www.pnte.cfnavarra.es/publicaciones>, consultada el 28 de febrero de 2004.

garantizarla, hojearla, inventarla, jugarla, leerla, merecerla, necesitarla, organizarla, proclamarla, quererla, renovarla, soñarla, trabajarla, utilizarla, visitarla, zampárnosla". Reproducimos también aquí el esquema que propone dicho autor al final de ese artículo sobre los tipos de actividades que se pueden desarrollar en la Biblioteca Escolar:

*Mapa de los cuatro grandes bloques de acciones
emanadas de la biblioteca Escolar*

LA BIBLIOTECA ESCOLAR

*(Desde la B. E. podemos abordar los cuatro aspectos
señalados con nuevas perspectivas)*

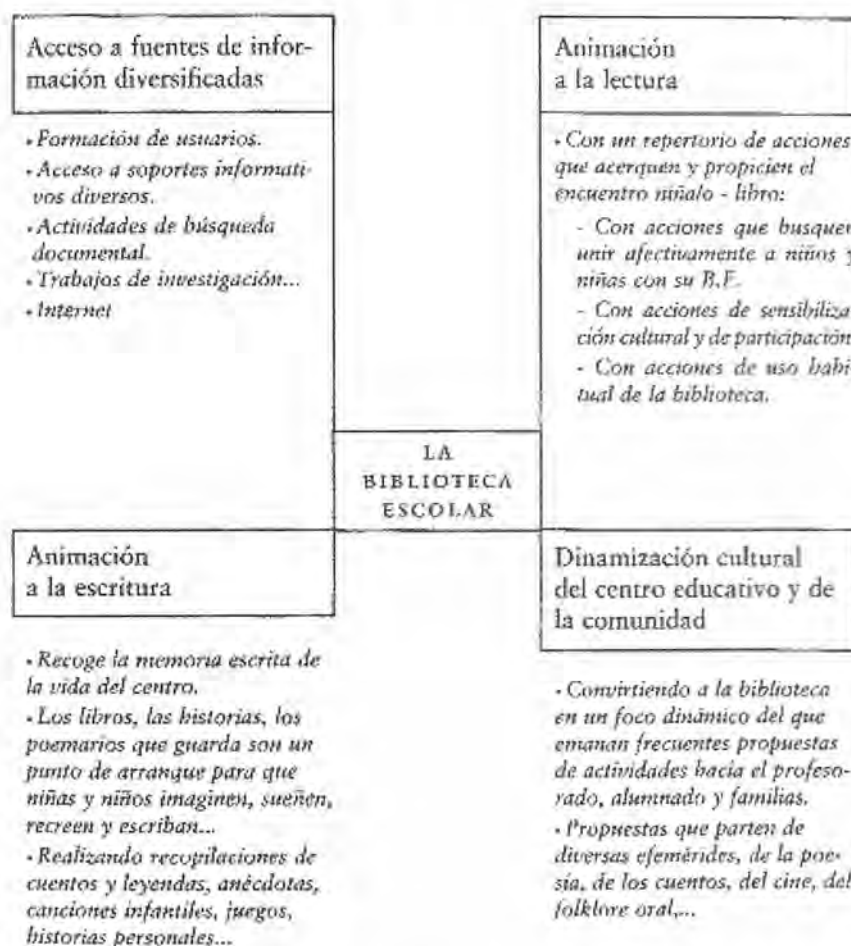


FIGURA 1

En esta ocasión, nos vamos a centrar en los dos tipos de actividades que consideramos más relevantes para un mayor aprovechamiento de los recursos que ofrece una biblioteca escolar: la formación de usuarios y la animación a la lectura.

Para justificar la importancia de tratar la formación de usuarios desde la Biblioteca Escolar, recogemos aquí las palabras de Félix Benito Morales, docente experto que ha trabajado mucho en este tema: *"Vivimos ya en la sociedad de la información, y como docente creo que nos debemos preocupar de que los escolares desarrollen habilidades de información, para aprender, de forma autónoma, a bucear, utilizar y evaluar información, y cuando acaben su formación obligatoria, tengan deseos de seguir aprendiendo y hayan adquirido la formación necesaria para ello"*¹⁰.

Para hacer referencia a este concepto, se emplean diferentes términos que pueden contener diversos matices: formación de usuarios, educación documental, habilidades de información, alfabetización informacional o en información. No obstante, personalmente, el término que nos parece más idóneo para el ámbito escolar en el que nos encontramos es el de Educación Documental, porque con él podríamos abarcar, por un lado, la idea de cómo llegar a la información (búsqueda, recuperación y selección) y la de cómo elaborarla para crear nuestra propia información (análisis y reelaboración).

En cualquier caso, podemos trabajar este aspecto con mayor o menor amplitud, según el grado de organización de la Biblioteca Escolar y de implicación del profesorado de las diferentes áreas en el proyecto. Si la Biblioteca no cuenta con muchos documentos o carece de catálogo informatizado, se puede empezar poniéndose como primer objetivo completar la sección de obras de referencia, que es la más general y de utilidad para todas las áreas del currículo, y diseñar un pequeño programa de Formación de Usuarios basada en ella.

Se puede enfocar de diversos modos y se puede introducir paulatinamente:

1. Para empezar, se podría incluir una formación de usuarios elemental, de un trimestre de duración, en el Plan de Acción Tutorial, con una serie de ejercicios graduados para cada nivel educativo. Para ello previamente habría que impartir a los tutores una formación básica en el tema, elaborar un cuadernillo para cada curso y distribuir las horas de Tutorías de acuerdo con la disponibilidad horaria de la Biblioteca Escolar para que no coincidieran varios grupos a la vez. Esta formación básica también podría formar parte del Proyecto de Biblioteca Escolar, desarrollando un Plan de Formación de Usuarios, impartido por el encargado de la Biblioteca, si tiene disponibilidad horaria, o bien, con la colaboración de personal de la Biblioteca Pública o de alguna persona en prácticas de

¹⁰ Estas palabras están tomadas de un artículo suyo publicado en la revista *Educación y Biblioteca*, n.º 92, Jul/Agos. 1998.

Formación Profesional o de la Universidad¹¹. Como actividad final, se puede organizar un concurso por equipos (ver **Experiencia nº 3**).

2. Por otro lado, existe la posibilidad en algunas Comunidades Autónomas de impartir la Educación Documental como materia optativa en ciertos niveles educativos, pero esa opción excluye a la totalidad del alumnado, aunque no es descartable del todo, pues menos es nada¹².
3. También se podría enseñar desde algunas áreas, estableciendo de antemano unos criterios comunes y destinando una parte del curso (por ejemplo, un trimestre) a realizar trabajos de investigación en la biblioteca sobre aspectos relacionados con el currículum, compaginando aspectos teóricos de la formación de usuarios con su puesta en práctica, siempre bajo la supervisión del profesor¹³.
4. El último estadio sería que el planteamiento educativo del centro se basara en la educación en recursos, de este modo el alumno aprendería a informarse y documentarse desde todas las áreas.

Así pues, a largo plazo, debemos tender hacia la Educación Documental como objetivo común o como tema transversal que se trabaje en todas las áreas, sólo así conseguiremos formar ciudadanos del siglo XXI. Como dice Consuelo Veiga en *La Biblioteca Escolar como recurso educativo* (Asturias, 2002, p. 87): “La formación de usuarios y la educación documental en el ámbito escolar deben ser un elemento más del aprendizaje, deben formar parte de la programación curricular y estar dotadas de contenidos, actitudes y procedimientos, que se den de manera continuada y progresiva a lo largo de toda la etapa escolar de los alumnos desde Educación Infantil hasta Bachiller, de manera que al finalizar esta el alumno deberá ser capaz de saber usar de manera satisfactoria no solo la Biblioteca Escolar sino cualquier biblioteca y además deberá ser capaz de buscar, encontrar y elaborar información de manera correcta y autónoma. En definitiva, les dotamos de las capacidades necesarias para que puedan ser ciudadanos más críticos, más responsables y más libres”.

¹¹ En esa línea ofrecemos dos manuales de gran utilidad, de donde se podrían extraer ideas y materiales a fin de elaborar un plan o programa propio de Formación de Usuarios adaptado a las necesidades y condiciones de cada centro: el de BARÓ-MANÁ: *La formación de usuarios en la Biblioteca Escolar. Educación Secundaria*, Málaga, 2002 y el de ILLESCAS, M. J.: *Estudiar e investigar en la Biblioteca Escolar. La formación de usuarios*, Navarra, 2003.

¹² Recomendamos la consulta del Capítulo 2 del libro *Estrategias y modelos para enseñar a usar la información*, Murcia, 2000, p.101-115, escrito por F. Benito, en el que recoge distintas optativas propuestas en varias CC.AA. A éstas habría que añadir la de Murcia *Fomento de la Lectura*, que incluye un bloque temático sobre la *Biblioteca Escolar*, de la que ya hemos hablado en este trabajo.

¹³ A este respecto, hemos elaborado una programación que todavía no hemos tenido ocasión de ponerla en práctica, *Educación Documental a través de la Cultura Clásica: Un viaje al pasado*, pero que está publicada en *Recursos Educativos. CEFIRE de Elda. Curso 2002-2003*. [CD-ROM] Alicante: Generalitat Valenciana., 2003.

Experiencia nº 3: El Juego del Enigma de la Esfinge. (*M^a Encarnación Pérez Zarauz*)

OBJETIVOS DEL JUEGO:

- Comprobar las destrezas adquiridas en el curso de formación de usuarios:
 - Cómo se desenvuelven en la biblioteca
 - Cómo manejan las obras de referencia
 - Cómo seleccionan la información adecuada a cada cuestión
 - Cómo se organizan para trabajar en grupo
- Promocionar la lectura y el uso de la biblioteca escolar
- Despertar interés por la mitología clásica

RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS PARA EL JUEGO:

- Enciclopedias
- Diccionarios: De Lengua Española (RAE, M. MOLINER...)
 - De Sinónimos (VOX...)
 - De Mitología clásica (P. GRIMAL, Ed. Paidós)
 - De Literatura Clásica (HOWATSON, Alianza Ed.)
- Un libro de mitos como premio para el equipo ganador

REGLAS DEL JUEGO:

- Formar grupos de 4 ó 5 miembros de diferentes niveles académicos.
- El juego consta de 6 pruebas y cada una está dentro de un sobre. El orden de resolución es indiferente, por tanto, cada grupo empezará por una prueba distinta.
- Si en una ficha hay varias cuestiones, leerlas todas atentamente antes de comenzar a responderlas porque pueden estar relacionadas.
- Buscar la información en los libros del armario de obras de referencia.
- Volver a colocar los libros consultados en su sitio antes de pasar a la siguiente prueba.
- Repasar las respuestas antes de finalizar cada prueba y entregar el sobre. No se podrá continuar hasta que todas las respuestas de una prueba sean correctas.
- Apuntar en la ficha el libro o libros consultado/s en cada prueba (Título, Editorial y Autor) y el número del grupo.
- El premio para el grupo ganador será un libro de mitos y para todos los participantes la historia de Edipo.

PRUEBAS DEL JUEGO:

PRUEBA N° 1: La Esfinge

Averiguad qué es una ESFINGE y escribid aquí la definición.

Obra consultada:

Grupo n° ____

PRUEBA N° 2: El Enigma I

Buscad dos sinónimos de ENIGMA y citadlos aquí.

Obra consultada:

Grupo n° ____

PRUEBA N° 3: El Enigma II

- a) ¿Qué enigma le propuso la Esfinge a Edipo?
- b) ¿Cuál era la solución? Explicadla.
- c) ¿Lo adivinó?
- d) ¿Qué habría pasado si no lo hubiera resuelto?
- e) ¿Qué premio obtuvo?
- f) ¿Qué le sucedió a la Esfinge?

Obra/s consultada/s:

Grupo n° ____

PRUEBA N° 4: El Oráculo

- a) ¿Qué es un ORÁCULO? Anotad la definición.
- b) Cita cuál era el oráculo más famoso de la antigüedad clásica.
- c) ¿Qué le predijo el oráculo a los padres de Edipo?
- d) Y años más tarde, ¿qué le contestó el oráculo a Edipo?
- e) ¿Se cumplieron esos oráculos?
- f) ¿Cómo reaccionó Edipo al conocer su desgracia?

Obra/s consultada/s:

Grupo n° ____

PRUEBA N° 5: Edipo

- a) ¿De quiénes era hijo Edipo?
- b) ¿En qué ciudad nació? ¿En cuál murió? ¿A qué país pertenecen?
- c) ¿Por qué se llamaba Edipo?
- d) ¿Quiénes fueron sus padres adoptivos?
- e) ¿Con quién se casó Edipo?
- f) ¿Cuántos hijos tuvo? ¿Cómo se llamaban?

Obra/s consultada/s:

Grupo n° ____

PRUEBA N° 6: Literatura

- a) Cita alguna obra literaria sobre el mito de Edipo.
- b) ¿Quién la escribió?
- c) ¿A qué siglo pertenece este autor?

Obra/s consultada/s:

Grupo n° ____



Puesta en práctica de la actividad en la Biblioteca del *IES Valle de Elda* en Diciembre de 2003.

Experiencia n° 4: Creación de la Sección Juvenil (BJ) y dinamización de la Biblioteca Escolar en el IES Politécnico de Cartagena a lo largo del curso 2003-2004. (*Eugenia Pérez Zarauz*)

Recogemos aquí el artículo publicado en el n° 4 de la revista *Trokel* de dicho instituto de mayo de 2004, donde la profesora nos presenta la Sección Juvenil que ha creado dentro de la Biblioteca del centro y habla de otras actividades de dinamización de la Biblioteca Escolar que ha realizado durante ese curso académico.



Inauguración del armario BJ en la Biblioteca del *IES Politécnico* de Cartagena el 23 de abril de 2004¹⁴

¹⁴ Las fotografías incluidas en este trabajo pertenecen a los centros educativos donde se han realizado las experiencias.

"Bienvenida al Mundo, BJ"



Estamos de enhorabuena en el Politécnico: a finales de octubre y bajo el signo de Escorpio nació la pequeña BJ; pesó un par de arrobas y midió un armario. Está llena de vida y crece sana y fuerte.

Las felices mamás de la criatura no caben en sí de gozo y la contemplan engordar día a día con ilusión.

-"Cuando decidimos traerla al mundo teníamos los miedos habituales: ¿nacerá bien?, ¿tendrá de todo?, ¿sabremos criarla adecuadamente?, ¿llevará una vida sana y feliz?."

A sus 6 meses de vida podemos decir, satisfechas, que BJ goza de muy buena salud y tiene cuerda para rato. Su acogida ha sido excelente, los alumnos que ya la han conocido han caído bajo el hechizo de la pequeñaja y ayudan a alimentarla con sus visitas y su cariño. A los que no la conocéis todavía, ¿a qué estáis esperando? Sin vosotros esto no habría sido posible.

Cuando a Carmen Ros y a mí nos tocó organizar la nueva optativa de 1º y 2º de ESO, "Fomento de la lectura", nuestro objetivo estaba claro: ¡que disfrutais con los libros! Todo nuestro deseo era mostraros ese mundo mágico y, por desgracia poco conocido, que es el gozo de leer. Y creo que no lo hemos hecho mal del todo. Al principio sólo contábamos con los ejemplares de literatura juvenil que nos han ido trayendo las distintas editoriales a lo largo de los distintos cursos y que estaban en el armario del Departamento de Lengua; no era mucho, pero sí un comienzo; enseguida nos pusimos manos a la obra y entre todos los profes de lengua elaboramos una lista de títulos que pudiera resultaros lo más atractiva posible para atraeros al maravilloso mundo de la

lectura.

Teníamos una partida de dinero del ayuntamiento para invertir en libros y no lo dudamos un instante: sería para BJ - Biblioteca Juvenil-, para empezar a darle cuerpo a nuestra pequeñina, que a fecha de hoy -8 de Marzo de 2004- cuenta en su libro de registro con 130 volúmenes y sigue aumentando a buen ritmo.

Yo aporté mis propios libros juveniles utilizados en éste y otros centros en mi andadura profesional y libros no tan juveniles, y debo agradecerle al profesor Julián Montesinos, del IES Misteri d'Elx, de la provincia de Alicante, que vino a darnos varias charlas al "Seminario de animación a la lectura", organizado por Caridad Meroño en el CPR de Cartagena -Centro de Profesores y Recursos- que compartiera con nosotros su proyecto de "Lecturas al pill pill", algo sencillo y a la vez genial: que los alumnos decidieran qué libros quieren leer, y así lo estamos haciendo, gracias, Julián.

Desde el 15 de Diciembre mis alumnos de "Fomento de la Lectura" de 2º ESO "A" -José, Antonio, Mª Jesús, David, Cris y Jefferson- están subiendo a la Biblioteca a leer, primero cada uno el libro que eligió y después "Gógar y el misterio del punto infinito" todos, pues el 17 de Marzo tendremos un encuentro con su autor, el cartagenero José Luis Saorín, en la Biblioteca Municipal.

Pero la cosa no quería yo -y disculpadme si hablo en primera persona, pero es que he puesto mucha ilusión en este proyecto- que se quedara ahí, sólo en una materia para unos pocos; las alas de mi ilusión ya estaban desplegadas y necesitaban más, por eso me puse en contacto con Carl Belda -la encargada de la sección juvenil de la Biblioteca Municipal del Centro Cultural "Ramón Alonso Luzzi", para que me proporcionara más material, en especial los títulos de lo que más os pudiera interesar. Y ella, encantadora como es, no dudó un momento en ofrecernos su ayuda.

El día 13 de enero, los alumnos de "Fomento

TROKEL, M. S. "POLITÉCNICO", CARTAGENA

de la lectura" de 1º ESO "A" y 2º "A" fueron de visita a la Biblioteca con Carmen Ros, Pepa Pedreño y conmigo; conocieron a Cari, y eligieron algunos títulos que nos fueron prestados, en principio durante un mes, pero lo podemos alargar cuanto deseemos. El viernes 30 vino ella a la Biblioteca del centro y dio una charla de animación a la lectura a los alumnos de 3º "D" -mi tutoría- que disfrutaron tanto, que tuvimos que pedirte la hora siguiente a Isidoro, gracias por tu colaboración. Y vendrá en más ocasiones para animarnos a todos a leer.

El próximo jueves, 12 de febrero, estos grupos de los que os he hablado fueron a la Biblioteca Municipal otra vez para participar en un juego con el que conseguimos más libros para BJ, que es muy tragona y pide más.

Estamos comprando para vosotros la colección de

Libros de Aventuras de "El País", y más libros que vamos viendo por ahí y que pensamos que pueden ser de vuestro agrado.

Los alumnos de 1º de Bachillerato también han estado en la biblioteca del centro y han elegido libros para disfrutar leyendo, gracias, chicos por aceptar mi propuesta.

En fin, que BJ acaba de empezar su, espero y deseo, larga vida en el Politécnico. Os invito a conocerla y a disfrutar de ella; contamos también con revistas de: cine, música, deportes, ciencia, libros..., tebeos de la siempre Ingeniosa Mafalda, libros de Astérix y esperamos vuestras sugerencias.

El préstamo de libros -los nuestros y los prestados por la Biblioteca Municipal- está funcionando muy bien; hasta la fecha se han prestado 40 libros y seguro que ese número irá en aumento.

También se han animado algunos profesores y nuestro querido Nono, que es un gran lector.

Los miércoles en el 2º recreo -desde el 28 de enero- yo estoy allí para prestaros libros; gracias, Pilar Armero y Andrea Luzuriaga, por haber sido mis primeras visitantes, y a los que el 5 de febrero me escuchasteis leer la "Historia de la luna"; el 22 de Marzo a Jorge Bucay y su cuento para pensar "El temido enemigo"; el 18, a Mario Benedetti

"Hagamos un trato" y otros de sus poemas de la Poesía con los jóvenes y seguiremos proponiendo actividades de este tipo durante todo el curso. -los profes también estáis invitados, ya lo sabéis.-

Durante la semana de "La Mujer" se realizaron diversas lecturas durante los recreos, por parte de alumnas y de algunas profesoras.

El objetivo principal se ha conseguido: que la Biblioteca sea un espacio lúdico y activo.

No puedo acabar sin agradecer a Paco y a Alejandro la laboriosa tarea que están llevando a cabo de fichar los libros que no lo estaban, gracias, chicos, ya sabéis que podéis contar conmigo; a Manolo Conesa y Paco Bastida que se han hecho cargo desde el Departamento de Historia de la tarea de coordinar y organizar la biblioteca.

Al Departamento de Lengua nos gustaría, a partir del curso que viene -pues en éste ya no damos abasto- colaborar fichando en el ordenador todo el contenido de BJ. Y a todos los que de alguna manera nos habéis animado, apoyado y aconsejado: muchas gracias, sin vosotros esto no habría sido posible. Y a ti, M^a José Villarroya, por pedirme que escribiera estas líneas para nuestra galardonada revista Trokel, por cierto ¿tienes por ahí algunos ejemplares de los 3 números?, los alumnos nuevos quieren conocerla desde que vieron lo del Primer Premio Nacional.

Una biblioteca no es un almacén de libros, es algo vivo y necesita de lectores: ¡ANIMAOS! Y si no encontráis una razón para leer, en la puerta de la Biblioteca tenéis 33, y espero que encontremos muchas más.

El día 23 de abril realizamos un sencillo acto de bienvenida a la pequeña BJ para, de alguna manera, agradecerle las alegrías que nos está dando y que nos va a dar.

¡¡Bienvenida al Politécnico, pequeña!!

EUGENIA PÉREZ ZARAUZ,

adicta a la lectura desde muy temprana edad. Gracias, Mamá y Papá, por todos los libros que me habéis regalado, vosotros sois los principales culpables de esto

Y hasta aquí nuestras experiencias del curso académico 2003-2004. Ahí va nuestro agradecimiento a todos los que nos han ayudado a llevarlas a término. En el futuro, continuaremos trabajando en la misma línea, poniendo todo nuestro empeño y entusiasmo en cada actividad, pues para embarcarse en proyectos de este tipo hay que ser un docente con mucha ilusión, mucha motivación, muchas ganas de trabajar y, en definitiva, mucha vocación, y eso a nosotras no nos falta. *Labor omnia vincit*. Y es que con esfuerzo todo puede lograrse.

BIBLIOGRAFÍA

- BARÓ, M.; MAÑA, T. *La formación de usuarios en la biblioteca escolar. Educación Secundaria*. Málaga: Junta de Andalucía. 2002.
- BARÓ, M.; MAÑA, T. "La formación de usuarios función esencial de la Biblioteca Escolar". En: CASTÁN et al. *"Leer el mundo" I Jornadas de Bibliotecas Escolares de Asturias*. Asturias: Centro del Profesorado y de Recursos de Oriente. Principado de Asturias. 2002. pp. 55-65.
- BENITO, F. "Nuevas necesidades, nuevos problemas. Fundamentos de la alfabetización en información". En: GÓMEZ, J. A. (coord.). *Estrategias y modelos para enseñar a usar la información*. Murcia: KR. 2000. pp. 11-75.
- BENITO, F. "La alfabetización en información en centros de primaria y secundaria". En: GÓMEZ, J. A. (coord.). *Estrategias y modelos para enseñar a usar la información*. Murcia: OKR. 2000. pp. 79-130.
- C.A.R.M. *Curriculo de la materia optativa "Fomento de la lectura" para Educación Secundaria Obligatoria*. BORM de 5 de julio de 2003, pp. 13182-13187.
- Cómo elaborar el plan de lectura comprensiva en un instituto de secundaria. Dos ejemplos prácticos*. Navarra: Gobierno de Navarra. 2003.
- CORONAS, M. *La Biblioteca escolar. Un espacio para leer, escribir y aprender*. Navarra: Gobierno de Navarra. 2000.
- CORONAS, M. "La Biblioteca Escolar. Una aventura alfabética". En: CASTÁN et al. *"Leer el mundo" I Jornadas de Bibliotecas Escolares de Asturias*. Asturias: Centro del Profesorado y de Recursos de Oriente. Principado de Asturias. 2002. pp. 101-109.
- GARCÍA GUERRERO, J.; LUQUE JAIME, J. M.; MUROS GUERRERO, M.: *Recursos para la organización y dinamización de la Biblioteca Escolar. Materiales para el servicio de B.E.* [CD-ROM] Málaga: Junta de Andalucía, 2003.
- ILIESCAS, M. J. *Estudiar e investigar en la biblioteca escolar. La formación de usuarios*. Navarra: Gobierno de Navarra. 2003.
- MONEREO et al. "¿En qué siglo vive la escuela? El reto de una nueva cultura educativa". *Cuadernos de Pedagogía*. Enero 2001, n. 298, pp. 50-62.
- MONTESINOS, J. "Lecturas al Pil-Pil. Una metodología para el fomento de la lectura en Secundaria". *Cuadernos de Literatura Infantil y Juvenil*. Mayo-2002, n. 149, pp. 7-14.
- MONTESINOS, J. "Lecturas al Pil-Pil II.". *Cuadernos de Literatura Infantil y Juvenil*. n.161, pp. 28-36.
- MORENO, V. *Lectura, libros y animación. Reflexiones y propuestas*. Navarra: Gobierno de Navarra. 2001.
- PENNAC, D. *Como una novela*. Barcelona: Anagrama. 1993.

- PÉREZ ZARAUZ, M. E. "Educación Documental a través de la Cultura Clásica: un viaje al pasado". *Recursos Educativos. CEFIRE de Elda. Curso 2002-2003*. [CD-ROM] Alicante: Generalitat Valenciana., 2003.
- PÉREZ ZARAUZ, M. E. *Guía para la elaboración de un proyecto de fomento de la lectura y dinamización de la biblioteca escolar en un Instituto de Educación Secundaria*. Proyecto Fin de Carrera inédito, depositado en la Facultad de Comunicación y Documentación de la Universidad de Murcia el 5 de julio de 2004 con entrada n° 94.
- REY, A.I. et al. *La Biblioteca escolar como recurso educativo*. Asturias: Consejería de Educación y Cultura. 2002, + CD-ROM.
- <www.educastur.princast.es/recursos/biblioteca> [Consulta: 3 marzo 2004].
 - <www.juntadeandalucia.es/averroes/bibliotecaescolar> [Consulta: 3 marzo 2004].
 - <www.planlectura.es> [Consulta: 16 marzo 2004].
 - <www.pnte.cfnavarra.es/publicaciones/listatitulo.php> [Consulta: 28 febrero 04].

Educación, Biblioteca y TIC en la sociedad de la información: reto y compromiso

MARÍA JESÚS RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ *, DOMINGO PLANCHUELO MARTÍN**

Resumen: En esta nueva etapa de la historia de la humanidad denominada "sociedad del conocimiento", "era de la información", etc., Internet, las TIC y la información están destinadas a jugar un papel primordial como impulsoras y protagonistas del desarrollo social, científico, económico, cultural y educativo que define este nuevo modelo de sociedad.

Consideramos que la institución escolar debe formar a personas competentes, críticas y con capacidad de trabajo autónomo y cooperativo, interviniendo en dos grandes campos: el uso reflexivo de la tecnología y el desarrollo de las habilidades de la información.

Finalmente dejar constancia que, en el momento actual, se van aclarando las dudas sobre lo que tenemos que hacer, en cuanto a lo que nos demanda la nueva Sociedad de la Información, pero van apareciendo nuevos interrogantes sobre cómo hacerlo: cómo utilizar las TIC y la información en la actividad escolar, qué metodologías son las más apropiadas, cómo cambiar el currículo para que contemple las nuevas necesidades formativas, cómo cambiar la organización escolar tan arraigada, etc. Este es el nuevo reto que tiene por delante el sistema educativo.

Palabras clave: Alfabetización informacional/Bibliotecas escolares/Recursos educativos virtuales/Enseñanza no universitaria/Tecnologías de la información y la comunicación

SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y EDUCACIÓN

Cualquier sociedad democrática tiene el compromiso ineludible con sus ciudadanos de facilitarle el desarrollo de sus capacidades y habilidades, tanto

* ECAS/DOCE; ecasdoce@terra.es

** Asesor de Tecnologías de la Información y la Comunicación. Centro de Apoyo al Profesorado de Villaverde.-Orcasitas. Madrid; dplanchu@teleline.es

cognitivas, como creativas, afectivas, sociales, etc. necesarias para adquirir un conocimiento fiel y crítico de la realidad social y, así, poder desarrollar su proyecto de vida en el momento que les ha tocado vivir.

El desarrollo de la tecnología en la última década, la generalización de su uso y su aplicación a la digitalización, procesamiento y distribución de la información en todo tipo de lenguajes (textual, audiovisual, sonoro, videográfico, etc.), que hace aumentar exponencialmente la información disponible y accesible, están provocando una autentica revolución con profundos cambios en la sociedad, en el modelo de organización social, en las formas de ser, pensar y actuar de los individuos, y en sus actividades.

Si los protagonistas de dichos cambios son las TIC y la información, ellos deben ser la referencia hacia la que orientar los cambios de la institución escolar con el objetivo de formar personas competentes, autónomas y críticas en estos dos grandes ámbitos, de alguna forma interrelacionados:

- El uso de la tecnología (alfabetización tecnológica, en adelante TIC)
- El uso de la información (alfabetización en información, en adelante AI)

En esta línea se manifiestan organismos, instituciones y personas de reconocido prestigio y dilatada experiencia:

- Budd, R.W. (1996). Habla de la "multialfabetización", proponiendo una *alfabetización: tecnológica, organizativa, mediática, visual y cultural*.
- Foro Nacional de Alfabetización en Información la Comisión Nacional de los EE.UU. de Norteamérica para las Bibliotecas y la Documentación y la UNESCO (2003). Declaración de Praga: "*Hacia una sociedad alfabetizada en información*". *Se proponen 6 principios básicos y 3 recomendaciones a gobiernos, sociedad civil y comunidades internacionales para una política de la Alfabetización en Información (Alfin)*.
- UNESCO. (1996) "*La educación a lo largo de la vida se basa en cuatro pilares: aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a vivir juntos, aprender a ser*".
- Comisión Europea. En todos sus programas hace referencia a una sociedad de la información para todos; aprendizaje permanente, aprender a aprender, etc.
- Association For Teacher-Librarianship In Canada (ATLC). (1995) "Carta de los derechos del alumno en la era de la información".
- ONU y la Organización Internacional de Telecomunicaciones (2003): "*desde la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información, declaramos nuestro deseo y compromiso común de construir una Sociedad de la Información centrada en la persona, integradora y orientada al desarrollo, en que todos puedan crear, consultar, utilizar y compartir la información y el conocimiento, para que las personas, las comunidades y los pueblos puedan emplear plenamente sus posibilidades en la promoción de su desarrollo sostenible y en la mejora de su calidad de vida*".

- Tedesco, J. C. (1995). *"Ya es común la afirmación según la cual los recursos fundamentales para la sociedad y para las personas serán la información, el conocimiento y las capacidades para producirlos y manejarlos"*.
- Majó, J. (2000). *"... tenemos que revisar la educación, como consecuencia de las nuevas tecnologías y como consecuencia de esta sociedad del conocimiento que las crea... los currículum no pueden seguir enseñando las mismas cosas de la misma manera"*
- Castells, M. (2001). *"...reto fundamental es la integración de la capacidad de procesamiento de la información y generación de conocimientos en cada uno de nosotros —y especialmente en los niños— no me refiero a la alfabetización en el uso de Internet (esto ya lo supongo) sino a la educación. Pero entiendo este término en su sentido más amplio y fundamental: o sea, la adquisición de la capacidad intelectual necesaria para aprender a aprender durante toda la vida, obteniendo información digitalmente almacenada, recombinándola y utilizándola para producir conocimiento para el objetivo deseado en cada momento. Esta sencilla propuesta pone en tela de juicio todo el sistema educativo desarrollado a lo largo de la era industrial."*
- Pozo, J. I. (2003). *"Se dice que vivimos en una sociedad del conocimiento, pero para muchos es más bien una sociedad de la información ya que quien no puede acceder a las múltiples formas culturales de representación simbólica (numéricas, artísticas, científicas, gráficas, etc.) está social, económica y culturalmente empobrecido, además de vivir confundido, agobiado y desconcertado ante una avalancha de información que no puede traducir en conocimiento, a la que no puede dar sentido"*.
- La OCDE/PISA(2000), define la capacidad lectora como: *".... la comprensión, el empleo y la reflexión personal a partir de textos escritos con el fin de alcanzar las metas propias. desarrollar el conocimiento y el potencial personal y de participar en la sociedad"*

Todos coinciden en algunos aspectos fundamentales:

- La constatación de que la sociedad está afrontando profundos y significativos cambios.
- La consideración de la información y su tratamiento como valor en alza en esta nueva situación.
- La urgencia de generalizar la alfabetización en tecnología y en información para minimizar los perversos efectos de la brecha digital que ya es una realidad.
- La necesidad de que la institución escolar afronte los cambios necesarios para satisfacer las necesidades que demanda la nueva realidad social.
- La orientación que debe darse a los cambios en la institución escolar, dirigiéndolos a la consecución de objetivos que hasta ahora no se planteaban de forma generalizada: *aprender a aprender, aprender autónoma-*

mente, aprender a vivir juntos, aprender a trabajar cooperativamente, formarse y predisponerse para aprender a lo largo de toda la vida, aprender a usar las herramientas tecnológicas, aprender a usar la información, aprender a generar conocimiento a partir de la información,

ALFABETIZACIÓN TECNOLÓGICA

Si son las TIC una las principales protagonistas de los cambios sociales en los que ya estamos inmersos, constatándose su presencia en todos y cada uno de los ámbitos de nuestra sociedad, parece lógico pensar que tendría que ser el aprendizaje del uso crítico, reflexivo y creativo de estas herramientas uno de los primeros objetivos a conseguir para vivir en una sociedad tecnologizada, a lo que habría que añadir, desde la perspectiva del docente, la formación pedagógica para el uso de la tecnología como herramienta de aprendizaje.

¿De qué hablamos?

En general, entendemos por TIC un conjunto, cada día más numeroso, de aparatos electrónicos/informáticos (hardware), programas informáticos (software) y lenguajes de programación (para el desarrollo de los programas).

Siendo la información la base y el punto inicial de cualquier proceso de aprendizaje, desde la perspectiva del docente, nos interesa especialmente la relación entre TIC e información. En este sentido, tenemos que destacar que la mayor parte de ellas se caracterizan por las enormes posibilidades que ofrecen para la localización y el tratamiento de información de cualquier tema y en cualquier tipo de lenguaje (textos, imágenes, gráficos, sonidos, vídeos, animaciones, etc.), digitalizándola, modificándola, organizándola, procesándola, almacenándola y/o distribuyéndola.

Una posible clasificación de las herramientas TIC

Tomando como criterio esta relación entre TIC e información, consideramos que puede tener mucho sentido la siguiente clasificación de estas herramientas:

- Herramientas que digitalizan información:
 - textual: procesadores de textos
 - imágenes: cámaras fotográficas digitales, escáner, etc.
 - sonidos: grabadoras digitales de sonido
 - videos: grabadoras digitales de video.
 - multimedia: programas de autor, programas generadores de páginas web, presentaciones multimedia, aplicaciones didácticas multimedia, etc.

- Herramientas que modifican información digitalizada:
Programas específicos de tratamiento de información digitalizada textual (procesadores de textos),
gráfica (programas de retoque fotográfico),
sonora (programas de tratamiento digital de sonidos),
videos (programas de tratamiento digital de video), etc.
- Herramientas que, además de digitalizar la información, la almacenan y la procesan:
Bases de datos
Hojas de calculo
- Herramientas de distribución e intercambio de información digitalizada:
Redes de diversos tipos (internet, intranet, etc.) y servicios asociados (correo electrónico, listas de distribución, foros, etc.).

Mención especial tenemos que hacer de los *lenguajes de programación* que son herramientas software que nos permiten desarrollar todos los programas informáticos.

Algunas notas sobre la integración curricular del las TIC

Ya pocos cuestionan las enormes posibilidades que ofrecen las TIC en el campo de la enseñanza, y que la aureola de dificultad que rodea al uso de estas herramientas desaparece cuando profesores y niños se ponen a manejarla. Las dificultades, sin embargo, se mantienen a la hora de pensar en un uso eficaz y reflexivo de las mismas para que repercutan en la calidad de los aprendizajes del alumnado y satisfagan las nuevas necesidades de formación para vivir en esta sociedad:

- Aprender a pensar
- Aprender a hacer y a ser
- Desarrollar las capacidad cognitivas necesarias para construir conocimiento
- Trabajar en equipo, de forma cooperativa

A este respecto tenemos que decir lo siguiente:

- a) Está muy generalizada, tanto en niños y niñas como en adultos, la falsa idea que asocia, de forma unívoca, informática a juego.
- b) Que la integración curricular de las TIC, en muchos centros docentes, está protagonizado, de forma casi exclusiva, por el uso programas educativos multimedia de contenido curricular y esta línea de trabajo supone, a nuestro juicio, el uso más pobre que se puede hacer de estas herramientas.
- c) Que hay otras formas de integrar la tecnología en la actividad escolar que sí inciden muy positivamente en la calidad de los aprendizajes del alumna-

do y responde a las nuevas necesidades de formación. Me refiero a un uso de las herramientas TIC que nos permita:

- Ponerlas al servicio de nuestros intereses y necesidades en función de cada momento.
- Aprender de forma constructiva y significativa.
- Aumentar el rendimiento de la actividad escolar en términos de desarrollo de capacidades.
- Ejercitar y desarrollar las capacidades cognitivas de alto nivel.
- Aprender a localizar y tratar la información como camino obligado para la construcción autónoma de conocimientos.
- Conocer y ser críticos con la realidad que nos ha tocado vivir.
- Hacer un uso racional y crítico de estas herramientas.
- Defendernos de la carga ideológica que conlleva el su uso, de los modelos de vida que promueve y de los hábitos de consumo que promociona.

Esta forma de uso escolar de las TIC, que podemos calificar como reflexiva, constructiva y crítica, requiere un aprendizaje previo y, sobre todo, necesita de importantes cambios en las funciones que han venido desarrollando hasta ahora los agentes educativos, en el propio proceso de aprendizaje y en la organización de los centros docentes.

En cuanto al aprendizaje para el uso eficaz de las herramientas TIC habría que afrontarlo desde dos niveles:

- a) Aprendizaje para adquirir una formación instrumental (uso de estas herramientas)
- b) Aprendizaje para un uso estratégico de las mismas, es decir, para poder tomar decisiones acertadas, en situaciones de trabajo real, sobre qué y cómo utilizarlas según las necesidades de momento y los objetivos que pretendamos.

En cuanto al **profesorado**, abandona la función de depositario y transmisor de la información que ha venido desarrollando hasta ahora y **se convierte en mediador, guía/orientador del proceso de aprendizaje y proveedor de recursos y medios de enseñanza**. Por su parte, el **alumnado** deja de ser el agente receptor y tendrá que tomar decisiones importante sobre su propio proceso de aprendizaje (**aprendizaje autónomo**), **trabajar en equipo** y cooperativamente, aprender a tratar la información y **construir conocimiento** a partir de ella, etc.

Finalmente, la organización escolar debe ser más flexible y adaptarse a las nuevas formas de trabajo.

Situación actual del uso de estas herramientas en entornos educativos

En los últimos años se han llevado a cabo diversos estudios e investigaciones que analizan la situación de las TIC e Internet y su uso en la enseñanza. Remitimos al apartado “Estudios e Investigaciones sobre TIC en educación (España)”

Por otra parte, desde diferentes ámbitos, grupos de docentes, instituciones y administraciones educativas se están promoviendo prácticas y programas para integrar las TIC en los procesos de enseñanza-aprendizaje. Algunos de ellos son la Web de Pere Marquès, Educared, Averroes, Edutec, Aula Siglo XXI, Averroes, CNICE...etc.

ALFABETIZACIÓN EN INFORMACIÓN (A)

Hasta hace muy poco una persona estaba alfabetizada si tenía desarrolladas las capacidades para leer y escribir. En la actualidad, estas habilidades no son suficientes, como nos propone Budd, R.W. (1996) debemos ir hacia una “**multialfabetización**”.

El desarrollo de la tecnología y de las comunicaciones posibilita acceder a información en todo tipo de lenguajes: textual, audiovisual, sonoro, videográfico, que exigen nuevas **competencias lectoras, tecnológicas e informativas**.

Actualmente cualquier persona tiene acceso a millones de páginas y, a través de ellas, a una enorme cantidad de información, pero... ¿Qué interés tiene la persona o institución que ha colgado la información? ¿Qué información necesito? ¿Cómo busco lo que necesito? ¿Cómo sé qué información es veraz? ¿Cómo puedo utilizar la información?, etc. ¿qué utilidad tiene tantísima información? ¿Para qué quiero la información? Saber contestar a estas y otras preguntas es estar alfabetizado en información.

¿Qué entendemos por AI?

En los últimos años organizaciones y asociaciones de reconocido prestigio y larga trayectoria profesional, han elaborado definiciones para la AI. Algunas de ellas son:

- La American Library Association. Presidential Committee on Information Literacy (1989), *“Para ser alfabetizada en información, una persona debe ser capaz de reconocer cuando necesita la información, y de tener la capacidad de localizarla, de evaluarla, y de utilizarla con eficacia”*
- Ministry of Education and Training. Ontario. (1995). *“Alfabetismo en información es la capacidad de adquirir, evaluar en forma crítica, seleccionar, usar, crear y comunicar información de modo tal que conduzca al conocimiento y la sabiduría”*.

¿Por qué es necesaria una formación en AI?

Por la cantidad de información, por la diversidad de lenguajes y, por las nuevas formas de adquirir conocimiento, Pozo (2003) dice: “... es necesario

adquirir unos Kit o herramientas cognitivas para aprender nuevos conocimientos en dominios específicos"

Con claridad y precisión Paulette Bernhard (2000) expone las principales razones por las que debemos afrontar la formación en AI:

- *el crecimiento exponencial de la información disponible y accesible en cualquier formato;*
- *una formación cada vez más heterogénea cuya autenticidad, validez y credibilidad han de ser establecidas continuamente;*
- *una economía fuertemente basada en actividades de servicio y apelando a tecnologías de rápido desarrollo;*
- *la necesidad de que cada persona adquiera y desarrolle aptitudes transferibles y utilizables a lo largo de toda la vida, así que como que aprenda a aprender en una perspectiva de solución de problemas;*
- *la necesidad absoluta de estar al tanto de los desarrollos más recientes para las actividades de investigación;*
- *la demanda de los empleadores que quieren contratar a personas capaces de dominar las tecnologías, de buscar la información en las fuentes electrónicas e internet, y de evaluarla, de gestionar la información interna y externa, así como llevar a cabo actividades de alerta;*
- *la evolución hacia una pedagogía activa centrada en el estudiante, basada en los recursos y en la solución de problemas;*
- *el impacto de la formación en el uso de la información sobre la continuidad en los estudios y el éxito escolar.*

¿Cómo podemos formar en AI?

¿Cómo podemos, desde los niveles de enseñanza no universitaria, afrontar este gran reto de formar a niños y a niñas para que sean personas competentes en información?. Este es un gran desafío para toda la sociedad, pues la responsabilidad es de todos aunque, en primer término, de las distintas administraciones educativas

Para ello existen distintos modelos que contienen las habilidades que se deben para ser competente en información. Cada uno de ellos presenta las habilidades, las estrategias; las aptitudes, los contenidos, los procesos; y los indicadores de evaluación para estar alfabetizado en información. Algunos de estos modelos para el trabajo en los niveles de enseñanza no universitaria son:

- **American Association of School Librarians and Association of College and Research Libraries.** (1998).
- **Australian School Library Association** (1997). Australia.
- **Big6.** Eisenberg, M. y Berkowitz, B. (1988) Estados Unidos. En Eduteka, se encuentra información en castellano.

- **Référentiel FADBEN.** Fédération des enseignants documentalistes de l'Education nationale (FADBEN). Francia. (1997).
- **Herring** (1996). Reino Unido.
- **Irving** (1979, 1990) y **Marland** (1981). Reino Unido.
- **Kuhlthau** (1993). Estados Unidos.
- **La recherche d'information à l'école secondaire** (1997). Québec.
- **Foco sobre la indagación** Oberg, D. (2004). Canadá.
- **WebQuest.** Dodg, B. (1995). San Diego. Con 6 etapas. "Tareonomía del WebQuest: Una taxonomía de las Tareas". (1999)

Las habilidades para la AI

Paulette Bernhard (1989) agrupó los modelos sobre AI en cuatro categorías, con referencia a las etapas educativas para las que son más indicados, y en (2000), comparando los modelos, reagrupó en diez grandes campos **las habilidades de información:**

*Identificación,
creación y organización,
estrategias de búsqueda de información,
habilidades tecnológicas e informativas,
evaluación y tratamiento,
utilización y comunicación,
aspectos éticos y sociales,
actitud activa para el aprendizaje durante toda la vida,
crítica de los medios de comunicación, y
auto-evaluación.*

En diversos países se han desarrollado espacios virtuales con recursos para la AI: Checher pour trouver. L'espace des élèves. Form@net: desarrollar las competencias informativas en la enseñanza secundaria en Francia y en Québec. 21st Century Literacies que se centra en cuatro instrucciones para el siglo XXI: información, medios, multicultural y visual. Resource-Based Learning.

En nuestro entorno, desde la década de los años 90, Mónica Baró, Teresa Mañá, José A. Gómez y Félix Benito Morales trabajan sobre la formación de usuarios y la educación documental.

¿Quién, dónde y cómo se van a integrar la AI?

En otros países la formación en AI se plantea desde la Biblioteca/CDI/Centro de recursos...

En España, que no existe la Biblioteca Escolar, ¿qué va pasar? ¿Qué docente será el responsable? ¿Qué perfil tendrá? ¿Qué modelo y estrategias son las más apropiadas? ¿En qué área curricular se trabajará? ¿Será una transversal, dada su interdisciplinariedad? ¿En qué etapas y niveles se impartirá? ¿Será sólo para los universitari@s?, y, si es así, ¿las demás personas qué...?

Son las administraciones educativas las que tiene la máxima responsabilidad y la obligación de ordenar todo esto e incluirlo en el sistema educativo. Si existen planes de lectura..., ¿por qué no de AI?

Si no intervenimos seriamente, la mayoría de las personas de la aldea global pertenecerán a la Sociedad de la Información, pero, como siempre, sólo una minoría accederá a la Sociedad del Conocimiento.

BIBLIOTECA

Entendemos la Biblioteca Escolar como un centro de recursos y servicios de apoyo a la investigación y el aprendizaje; como lugar de información y formación, desde donde estarán accesibles todos los recursos educativos, tanto internos como virtuales.

En la última década me vengo preguntado el sentido que tienen frases que se leen en la LOGSE y en la LOCE, como: *"el fomento y la promoción de la investigación, la experimentación y la innovación educativa"* y, *"el desarrollar destrezas básicas en la utilización de las fuentes de información..."*, cuando en todos los países estas funciones se realizan en y desde la Biblioteca Escolar y, en España, la falta de un marco legal estatal, autonómico o local que regule las Bibliotecas Escolares y las personas responsable de las mismas ponen en duda su propia existencia.

En esta situación, abordar la formación en AI, es especialmente complejo pues, además de la inexistencia de las Bibliotecas Escolares, la fuente de información es, exclusivamente, en la mayoría de los casos, "el libro de texto" y, aunque en la ley se contemple un currículo abierto, la metodología poco o nada ha cambiado.

Visto lo visto, nos quedaremos con el libro de texto y los recursos virtuales de Internet.

Presentimos que, a falta de la Biblioteca Escolar, contaremos con Bibliotecas Escolares Virtuales y, en algunos casos excepcionales, con Bibliotecas Escolares Híbridas. Pero el problema surge cuando tenemos que reconocer que para usar y trabajar con Recursos Virtuales necesitamos una formación en AI y TIC que no tenemos...

Dada la gran cantidad de recursos virtuales que hay en la red, tanto para el profesorado como para el alumnado, es fundamental seleccionarlos en función de su calidad, organizarlos según su relación con los contenidos curriculares y ofrecerlos a través de directorios específicos y sitios Web.

Esto es lo que venimos haciendo en DocE desde el año 1987 que creamos las bases de datos de información y documentación educativa, de las que, desde el año 1999, sólo se actualiza la de Literatura Infantil/Juvenil y Libro Informativo en la que se apoya el espacio virtual "Leer y Vivir".

Recursos Virtuales Educativos

Leer y Vivir es un espacio virtual desde el que se ofrecen actividades y recursos didácticos relacionados con la lectura, el currículo, los libros, Internet y las bibliotecas. Se estructura en torno a Ciudad Biblioteca que actualmente tiene transitables dos calles:

- **Calle de los Personajes Literarios:** Las Casas-Libros de esta calle están habitadas por cinco conocidos personajes literarios: Alicia, El Mago de Oz, Ulises, Phileas Foog, y Aladino. Alrededor de su vida y su mundo se han elaborado una serie de textos en los que algunas palabras y/o frases, destacadas cromáticamente, nos conducen a **selecciones bibliográficas temáticas y a actividades de lectura** de fuerte componente plástico y creativo.
- **Calle de Recursos Didácticos:** A medida que se afianza la Sociedad de la Información, resulta más necesaria la inclusión en el currículo de contenidos específicamente dirigidos al desarrollo de las habilidades de la información de nuestro alumnado.

Si el libro de texto ha sido, durante mucho tiempo, el protagonista del trabajo escolar, como material informativo exclusivo, hoy existe una gran diversidad de materiales en distintos soportes, referidos a los contenidos que se trabajan en las áreas, ciclos y etapas de la enseñanza obligatoria, que consideramos de gran interés para el trabajo docente.

Para dar a conocer estos materiales presentamos, en las CasasLibros de esta calle, las áreas de Educación Infantil y Primaria y sus contenidos curriculares a los que asociamos una selección de recursos específicos para el trabajo de dichos contenidos:

- **Libros de de literatura infantil y juvenil**
- **Libros informativos**
- **Recursos en la Web**

En ambas calles nos podemos encontrar CasasLibros que nos conducen a **selecciones bibliográficas por géneros literarios, temas y Premios literarios**.

El espacio "Leer y Vivir" se mantiene vivo con la actualización mensual de la Base de Datos de Literatura Infantil/Juvenil y Libro Informativo, con más de 23.000 registros, y la Base de Datos de Recursos Virtuales, con más de 450 enlaces.

Deseamos que las referencias que se relacionan en el apartado siguiente aporten "un granito" para conseguir la "multialfabetización" para tod@s.

REFERENCIAS (URL verificadas entre los días 7-15 de septiembre de 2004)

SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y EDUCACIÓN

- Association for Teacher-Librarianship in Canada (ATLC) (1995). "Carta de los Derechos alumno en la era de la información". En Educación y Biblioteca, 91. <http://www.atlc.ca/AboutATLC/cartadel.htm>.
- BALLESTERO, B. (2003). La brecha digital. El riesgo de exclusión en la Sociedad de la Información. Barcelona, Fundación AUNA. http://www.fundacionauna.org/areas/25_publicaciones/publi_253_1.asp.
- BIANCO Y OTROS (2002). Indicadores de la Sociedad del Conocimiento e indicadores de Innovación. Vinculaciones e implicaciones conceptuales y metodológicas. Seminario Internacional "Redes, Tics y desarrollo de Políticas Públicas". UNGS-Egida Firenze. Buenos Aires, 11, 12 Y 13 De Diciembre De 2002 <http://tecnologiaedu.us.es/bibliovir/pdf/UNGS2Lugoneset.al.pdf>.
- BUDD, R. W. (1996). Información, interacción, intercomunicación: tejiendo la red global. El impacto de Internet en el futuro de la educación. <http://www.ehu.es/zer/zer2/2artbudd.html>.
- CASTELLS, M. (2000). La era de la información. Vol.I. La sociedad red. Madrid, Alianza.
- (2001). La galaxia internet: reflexiones sobre Internet, empresa y sociedad. Barcelona, Plaza & Janés.
- Comisión de las Comunidades Europeas. (2004). Programa eLEARNING. <http://www.elearningeuropa.info/index.php?lng=4>
- (2004). E-learning: programa europeo sobre el uso de las nuevas tecnologías multimedia e Internet para mejorar la calidad del aprendizaje. <http://elearningeuropa.info/index.php?lng=4>
- (2004). Hacia la Inclusión Social. Carta de Inclusión Digital y Social preparada por varias instituciones en el marco de la Iniciativa eLearning de la Comisión Europea. http://www.charte.velay.greta.fr/pdf/charter_E-learning_hacia_inclusion_social.pdf
- (2004). Propuestas para los nuevos programas Aprendizaje permanente, MEDIA, Cultura y Juventud para el periodo 2007- 2013 <http://europa.eu.int/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/04/918&format=HTML&aged=0&language=ES&guiLanguage=fr>
- (2004). ELearning programa. Un programa para la integración efectiva de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en los sistemas de educación y formación en Europa (2004 – 2006) http://europa.eu.int/comm/education/programmes/elearning/programme_es.html
- (2002). Eos Gallup Europe. Flash 118: Les responsables d'école et la société de l'information. http://europa.eu.int/comm/public_opinion/flash/f118_fr.pdf
- (2002). eEurope 2005: una sociedad de la información para todos. http://www.csi.map.es/csi/pdf/eeurope2005_es.pdf
- (2002). Aprendizaje permanente. http://europa.eu.int/comm/education/policies/lll/lll_es.html

- (2001). Directrices para el desarrollo curricular. Nuevos currículos de TIC para el siglo XXI: el diseño de la educación del mañana. <http://www.career-space.com/downloads/Spanishcguid.pdf>
- (2000). Concebir la educación del futuro. Promover la innovación con las TIC. <http://europa.eu.int/scadplus/leg/es/cha/cl1046.htm>
- Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (2003). Informe sobre el desarrollo mundial de las telecomunicaciones. Indicadores de acceso sociedad de la información. http://www.itu.int/ITU-D/ict/publications/wtdr_03/material/WTDR03Sum_s.pdf
- (2003). Declaración de Principios. Construir la sociedad de la información: Un desafío mundial para el nuevo milenio http://www.itu.int/dms_pub/itu-s/md/03/wsis/doc/S03-WSIS-DOC-0004!!MSW-S.do.
- (2003). Construir la sociedad de la información que atiendan a las necesidades humanas. <http://www.itu.int/wsis/docs/geneva/civil-society-declaration-es.pdf>
- (2003). Plan de Acción. http://www.itu.int/dms_pub/itu-s/md/03/wsis/doc/S03-WSIS-DOC-0005!!MSW-S.doc
- Foro Nacional de Alfabetización en Información. Comisión Nacional de los EE.UU. de Norteamérica para las Bibliotecas y la Documentación (2003). Declaración de Praga: Hacia una sociedad alfabetizada en información". http://melangeinfo.com/Declaraci%20Praga_castellano.pdf
- Fundación Auna. eEspaña 2004. Informe Anual sobre el desarrollo de la Sociedad de la Información en España. Barcelona, Fundación Auna. http://www.fundacionauna.org/areas/25_publicaciones/publi_00.asp
- Fundación Encuentro. Informe España (2004). El largo camino hacia la sociedad de la información. Madrid, Fundación Encuentro. <http://www.fund-encuentro.org/informes/notapr04/02-TIC.pdf>
- LOCE, Ley de Calidad de la Educación, (B.O.E. de 24 de diciembre de 2003). <http://www.boe.es/boe/dias/2002-12-24/pdfs/A45188-45220.pdf>
- LOGSE, Ley de Ordenación General del Sistema Educativo, (B.O.E. de 4 de 10 de 1990). <http://www.mec.es/inf/comoinfo/e-1-4.htm>
- MAJÓ, J. (2000). Nuevas Tecnologías y Educación. http://www.uoc.edu/web/esp/articulos/joan_majo.html
- (1997). Chips, cables y poder. la clase dominante en el siglo XXI. Barcelona, Planeta.
- Manifiesto sobre Internet de la IFLA. (2002). IFLA <http://www.ifla.org/III/misc/ims.htm>
- MILLÁN, J. A. (1998). De redes y saberes. cultura y educación en las nuevas tecnologías. Madrid, Aula Siglo XXI. Santillana
- OCDE, (2002). Conocimientos y destrezas para la vida. Primeros resultados del Proyecto PISA 2000 <http://www.ince.mec.es/pub/pisa2000-int.pdf>
- (2001). La medida de los conocimientos y destrezas de los alumnos La evaluación de la lectura, las matemáticas y las ciencias en el Proyecto PISA 2000 <http://www.ince.mec.es/pub/pisa2000assessment.pdf>
- ONU. (2000). Informe del Consejo Económico y Social correspondiente a 2000. Quincuagésimo quinto periodo de sesiones de 21 de agosto de 2000. <http://www.itu.int/wsis/docs/background/resolutions/55-3-es.pdf>
- Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información. (2003).
- Sociedad de la Información en el siglo XXI: un requisito para el desarrollo. <http://www.desarrollosi.org/>

- TEDESCO, J. C. (2003). Los pilares de la educación del futuro. En: Debates de educación (2003: Barcelona). Fundación Jaume Bofill; UOC. <http://www.uoc.edu/dt/20367/index.html>
- (1995). El nuevo pacto educativo. Educación, competitividad y ciudadanía en la sociedad moderna. Madrid: Alauda-Anaya
- The National Forum on Information Literacy. UNESCO and the National Commission on Libraries and Information Science (NCLIS). (2003). International Conference of Information Literacy Experts. The Prague Declaration: "Towards an Information Literate Society". http://www.infolit.org/International_Conference/index.htm
- UNESCO. (1996) La educación encierra un tesoro: informe Comisión Internacional sobre La educación para el siglo XXI, presidida por Jacques Delors. Madrid: Santillana. http://www.unesco.org/delors/delors_s.pdf

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

- ADELL, J. (2004). Internet en el aula: las WebQuest. EDUTEC. Revista Electrónica de Tecnología Educativa, nº 17. http://edutec.rediris.es/Revelec2/revelec17/adell_16a.htm
- Adell, J. (1997). Tendencias en educación en la sociedad de las tecnologías de la información. EDUTEC. Revista Electrónica de Tecnología Educativa, nº 7. http://nti.uji.es/docs/nti/Jordi_Adell_EDUTEC.html
- AGUADED GÓMEZ, J. I. y CABERO, J. (2002). Educar en red. internet como recurso para la educación. Archidona (Málaga), Aljibe.
- ALÀS, A. y otros (2002). Las tecnologías de la información y de la comunicación en la escuela. Barcelona, Graó.
- ALONSO, C. M. y GALLEGO, J. M. (2002). El ordenador como recurso didáctico. Madrid, UNED.
- (2001). Aprendizaje y ordenador. Madrid, Dykinson.
- AREA, M. EDULLAB. Universidad de La Laguna. <http://webpages.ull.es/users/manarea/webquest/>
- ASINSTEN, J. C. (2000). Informática para docentes. proyectos al servicio de las áreas. Buenos Aires y México, Novedades Educativas.
- Australian And New Zealand Institute For Information Literacy. (2004) Australian and New Zealand Information Literacy Framework. Principles, standards and practice. Second Edition. Adelaide: ANZIIL. <http://www.anziil.org/resources/Info%20lit%202nd%20edition.pdf>
- BARBERÀ, E. (2004). La educación en la red. actividades virtuales de enseñanza y aprendizaje. Barcelona, Paidós Ibérica
- BARBERÀ, E. y BADIA, A. (2003). Hacia el aula virtual. actividades de enseñanza y aprendizaje en la red, en Marqués, P. Manuales de Tecnología. Barcelona, Praxis
- BELTRÁN LLERA, J. A. (2003). De la pedagogía de la memoria a la pedagogía de la imaginación. En: La novedad pedagógica de Internet. Madrid, Fundación Encuentro.
- BELTRÁN LLERA, J. A. y Pérez Sánchez, L. (2003). Reflexiones pedagógicas para la práctica del Modelo CAI. En: Cómo aprender con Internet. Madrid, Fundación Encuentro.
- BLANCO, S. (2003). Uso didáctico de Internet. <http://nogal.mentor.mec.es/%7Elbag0000/index.HTM>

- Cabero, J. (2001). Utilización de recursos y medios en los procesos de enseñanza-aprendizaje. IV. J. Nac. Desarrollo Curricular, Organizativo y Profesional. Jaén. <http://tecnologiaedu.us.es/revistaslibros/jaen.htm>
- y otros (2000). Nuevas Tecnologías aplicadas a la educación. Madrid, Síntesis
- y otros (1998). La utilización de las Nuevas tecnologías de la Información y Comunicación en el desarrollo profesional docente; estudio cuantitativo. En: Creación de materiales para la innovación educativa con Nuevas Tecnologías. ICE de Málaga <http://tecnologiaedu.us.es/bibliovir/pdf/8.pdf>
- CEBRIÁN DE LA SERNA, M. y RÍOS ARIZA, J. M. (coords) (2001). Nuevas tecnologías aplicadas a las didácticas especiales. Madrid, Pirámide
- Centro Nacional de Información y Comunicación Educativa CNICE. Ministerio Educación <http://www.cnice.mecd.es/>
- (2001) I Congreso de Educación en Internet e Internet en Educación. <http://iris.cnice.mecd.es/cejie/>
- (2003) II Congreso de Educación en Internet e Internet en Educación. <http://congreso.cnice.mecd.es/>
- COIRO, J. (2003). Comprensión de lectura en internet. ampliando lo que entendemos por comprensión de lectura para incluir nuevas competencias. <http://www.eduteka.org/ComprensionLecturaInternet.php>
- Consejería de Educación. Averroes: Red Telemática Educativa de Andalucía. <http://www.juntadeandalucia.es/averroes/index.php3>
- CZARNY, M. (2000). La escuela en internet internet en la escuela. propuestas didácticas para docentes no informatizados. Rosario, Homo Spaiens
- DODGE, B. (1999). WebQuest taskonomy: A taxonomy of tasks <http://edweb.sdsu.edu/webquest/taskonomy.html>
- (1999). Tareonomía del WebQuest. una taxonomía de tareas http://www.eduteka.org/tema_mes.php3?TemaID=0011
- Educared. Fundación Telefónica, Telefónica. Asociaciones profesionales, Confederaciones de padres y Sindicatos. <http://www.educared.net/asp/global/portada.asp>
- Eductec-e. Comunidad Virtual de Tecnología Educativa <http://edutec.rediris.es/>
- Escuela de Nuevas tecnologías. Programa Educared <http://www.educared.net/escuelanntt/nntteducared1.htm>
- FERNÁNDEZ BATANERO, J. M. y VELASCO REDONDO, N. (2003). Educación inclusiva y nuevas tecnologías: una convivencia futura y un diálogo permanente. *Píxel_Bit*, 21. <http://www.sav.us.es/pixelbit/articulos/n21/n21art/art2106.htm>
- Fernández Pinto, Jimena. (2002) Internet en el aula. abecedario para la educación primaria. Barcelona, Fundación Auna.
- Fundación Encuentro y otros. (2003). Cómo aprender con Internet. Madrid. <http://www.fund-encuentro.org/foro/foro.htm>
- (2003). La novedad pedagógica de Internet. Madrid, Fundación Encuentro.
- (2003). Modelo Pedagógico CAIT. (2003). De: Cómo aprender con Internet. <http://www.educared.net/InnovacionPedagogica/doc/Modelo%20pedagogico%20CAIT.pdf>
- Fundación Gabriel Piedrahita Uribe. (2001). EDUTEKA. Tecnologías de Información y Comunicaciones para Enseñanza Básica y Media. <http://www.eduteka.org>
- (2002). Las WebQuest y el uso de la información <http://www.eduteka.org/come-nedit.php3?ComEdID=0010>

- GARCÍA, J. J. y SÁEZ, F. (2002). *Alicia en el país de las realidades: las nuevas tecnologías de la información en el día a día docente*. <http://www.it.uc3m.es/rueda/Barcelona02/tiec02.htm>
- GALLARDO LÓPEZ, B. y otros. (2004). *La integración de las nuevas tecnologías en los centros. Una aproximación multivariada*. Madrid, CIDE. http://wwwn.mec.es/cide/espanol/publicaciones/investigacion/estudios/inv2004tic/02.p_df <http://wwwn.mec.es/cide/jsp/planilla.jsp?id=pub02a#>
- Generalitat de Catalunya. Programa D'informàtica Educativa (1999). *La competència bàsica en tecnologies de la informació i la comunicació*. http://www.xtec.es/escola/tec_inf/tic/index.htm
- XTEC. Xarxa telemàtica educativa de Catalunya. <http://www.xtec.es/>
- Departament d'Educació y la Secretaria per a la Societat de la Informació. Generalitat de Catalunya. Internet a l'aula <http://www.xtec.es/aulanet/>
- GONZÁLEZ SOTO, Angel-Pío. (1999): *Mas allá del Currículum: la educación ante el reto de las nuevas tecnologías de la información y comunicación*. Universitas Tarraconensis. Revista de Ciències de l'Educació. XXII, III <http://noguera.fcep.urv.es/apgs/apgs.htm>
- Grupo de Tecnologías de la información aplicadas a la educación. Univ. Jaume I Castelló. <http://nti.uji.es/>
- Grupo de Tecnología educativa. Universidad de Sevilla. <http://tecnologiaedu.us.es>
- Grupo de Tecnología educativa. Universitat de les illes Balears. <http://gte.uib.es/>
- Grupo de Trabajo del Programa D'informàtica Educativa de Catalunya. *La competencia básica en tecnologías de la información y la comunicación* <http://gti1.edu.um.es:8080/jgomez/hei/intranet/castellano.PDF>
- GUTIÉRREZ MARTÍN, Alfonso (2003). *Alfabetización Digital*. Barcelona, Gedisa
- Innovación Pedagógica. Educared. Fundación Encuentro. Fundación Telefónica. <http://www.educared.net/InnovacionPedagogica/>
- Internet en la escuela. Ministerio de Ciencia y Tecnología, Ministerio de Educación, Entidad Pública Empresarial Red.es, Comunidades Autónomas <http://interneten-laescuela.red.es/>
- Laboratorio de aplicaciones telemáticas en la educación. L@te. Universitat Rovira i Virgili http://noguera.fcep.urv.es/webplate_ant/index.htm
- Laboratorio de educación y nuevas tecnologías de la Universidad de Laguna. <http://www.edulab.ull.es/index.htm>
- La formación virtual en el nuevo milenio. Online Educa Madrid (2000) http://cvc.cervantes.es/obref/formacion_virtual/
- L'observatori sobre la implantació i l'ús de les TIC a l'ensenyament no universitari. El Projecte Astrolabi. Fundació Jaume Bofill. Universitat Oberta de Catalunya <http://nauta.edulab.net/home.html>
- Manifiesto sobre Internet de la IFLA. (2002). IFLA. <http://www.ifla.org/III/misc/ims.htm>
- MADRID VIVAR, D. (2003). *El papel de las tecnologías en educación infantil. estudio español y canadiense*. Madrid, Dykinson
- MARQUÈS GRAELLS, P. (2004). *La Cultura Tecnológica en la Sociedad de la Información (Si)*. Entornos Educativos. <http://dewey.uab.es/pmarques/si.htm>
- Web de Tecnología Educativa. <http://dewey.uab.es/pmarques/>
- MUÑOZ DE LA PEÑA CASTRILLO, F. (2002). *Aula Tecnológica Siglo XXI* <http://www.aula21.net/index.htm>

- PINA, A. y otros. (2004). Informática educativa y Nuevas Tecnologías. aplicaciones en educación. Pamplona, Universidad Pública de Navarra.
- POOLE, B. J. (1999). Tecnología educativa: educar para la sociocultura de la comunicación y el conocimiento. Madrid, McGraw-Hill / Interamericana de España.
- Profesores Innovadores: Recursos para la Innovación Tecnológica en la educación. <http://www.educared.net/ProfesoresInnovadores/index.asp>
- The Information Literacy Movement of the School Library Media Field. a Preliminary Summary of the Resear. <http://witloof.sjsu.edu/courses/250.loertscher/modelloer.html>

ESTUDIOS E INVESTIGACIONES SOBRE TIC EN EDUCACIÓN (ESPAÑA)

- AMORÓS, P. y otros (Dir.). CIIMU Barcelona. (2002). La influència de les tecnologies de la informació i comunicació en la vida dels nois i noies de 12 a 16 anys. <http://www.ciimu.org/arxiu/ticsecur.pdf>
- CABERO, J. (2000). Los usos de los medios audiovisuales, informáticos y nuevas tecnologías en los centros andaluces. Los cuestionarios (I), en Cabero, J. y otros (Coords.). Y continuamos avanzando. Las nuevas tecnologías para la mejora educativa. Sevilla Kronos.
- (2000). Los usos de los medios audiovisuales, informáticos y nuevas tecnologías en los centros andaluces. Las entrevistas (II), en Cabero, J. y otros (Coords.). Y continuamos avanzando. Las nuevas tecnologías para la mejora educativa. Sevilla Kronos
- (2000). Los usos de los medios audiovisuales, informáticos y nuevas tecnologías en los centros andaluces. Las memorias (III), en Cabero, J. y otros (Coords.). Y continuamos avanzando. Las nuevas tecnologías para la mejora educativa. Sevilla Kronos
- Confederación Española de Centros de Enseñanza (CECE) Informe del estudio sobre el estado de la Tecnología Educativa en los centros privados españoles 2002-2003. <http://www.red2001.com/docs/tecnologia/informe2003.pdf>
- (2002). Informe sobre el Estado de la Tecnología Educativa en el 2001. <http://www.red2001.com/docs/tecnologia/informe2001.pdf>
- GALLARDO LÓPEZ, B. y otros. (2004). Un primer diagnóstico del uso de internet en los centros escolares de la Comunidad Valenciana. Procesos de formación y efecto sobre la calidad de educación. IVECE http://www.cult.gva.es/ivece/versionf/memoria/default_1.html
- Generalitat de Catalunya. (2000). Estadístiques de la Societat de la Informació Catalunya http://astrolabi.edulab.net/int_inf_gene.htm
- IN3-UOC. (2004). La escuela en la sociedad red: Internet en el ámbito educativo no universitario. http://www.uoc.edu/in3/pic/esp/pdf/PIC_Escoles_esp.pdf
- L'observatori sobre la implantació i l'ús de les TIC a l'ensenyament no universitari <http://nauta.edulab.net/home.html>
- MARCHESI, Á. y otros. (2004). Tecnología y aprendizaje: investigación sobre el impacto del ordenador en el aula. Madrid, SM. <http://www.piloto.librosvivos.net/>
- Ministerio de Educación. Ciencia y Cultura. (2002) Encuesta Piloto de la Sociedad de la Información y la Comunicación en los centros educativos. Curso 2002-2001. <http://www.mec.es/mecd/jsp/plantilla.jsp?id=36&area=estadisticas>
- Telefónica. (2003). Informe de de la Sociedad de la Información en España 2003. Educación. <http://www.telefonica.es/sociedaddelainformacion/espana2003/> 1r Informe

del Projecte Astrolabi. (2000). L'equipament, els usos i el plantejament pedagògic dels centres davant les TIC.. Fundació Jaume Bofill. Universitat Oberta de Catalunya http://nauta.edulab.net/int_inf_informe_punt1.html 2n Informe del Projecte Astrolabi. Actitud dels docents davant l'ús de les TIC. (2000). Fundació Jaume Bofill. Universitat Oberta de Catalunya http://nauta.edulab.net/int_inf_2_informe_punt1.htm 3r Informe del Projecte Astrolabi. L'ús de les TIC per part de l'alumnat. (2001). Fundació Jaume Bofill. Universitat Oberta de Catalunya http://nauta.edulab.net/int_inf_3r_informe.htm

ALFABETIZACIÓN EN INFORMACIÓN

- 21st Century Literacies. information, media, multicultural, and visual. SBC Knowledge Ventures (2004). <http://www.kn.pacbell.com/wired/21stcent/>
- American Association of School Librarians. <http://www.ala.org/aaslhomeTemplate.cfm?Section=aasl&Template=/TaggedPage/TaggedPageDisplay.cfm&TPLID=17&ContentID=23240>
- American Association of School Librarians and the Association for Educational Communications Technology. (1998). The Nine Information Literacy Standards for Student Learning. <http://www.infolit.org/definitions/9standards.htm>
- (1998). Standards and indicators. http://www.ala.org/aaslTemplate.cfm?Section=Information_Power&Template=/ContentManagement/ContentDisplay.cfm&ContentID=19937
- American Library Association. Presidential Committee on Information Literacy (1989). Final Report. Chicago: ALA <http://www.infolit.org/documents/89Report.htm>
- (1989). Definitions, Standards, and Competencies Related to Information Literacy. <http://www.infolit.org/definitions/index.html>
- ANDREU, L. La formación de alumnos de educación secundaria en habilidades de información. <http://www.cnice.mecd.es/recursos2/bibliotecas/html/encuen/art2.htm>
- ANGULO MARCIAL, N. (2003). Normas de competencia en información. Biblioteconomía i documentació, 11. http://www2.ub.es/bid/consulta_articulos.php?fichero=11angul2.htm
- Applying Big6™ Skills, Information Literacy Standards and ISTE NETS to Internet Research (1999). Janet Murray. <http://www.surfline.ne.jp/janetm/big6info.htm#infolit>
- Aprender a aprender: estrategias y técnicas. (1997) Carles Dorado Perea <http://www.xtec.es/~cdorado/cdoral/esp/index.htm>
- Arellano, V. (2002). Biblioteca y aprendizaje autónomo: guía práctica para descubrir, comprender y aprovechar los recursos documentales. Navarra, Gobierno de Navarra. Departamento de Educación y Cultura. <http://www.pnte.cfnavarra.es/publicaciones/listauna.php?autonomo>
- coord. (2001). Formar usuarios en la biblioteca. Salamanca, Fundación Germán Sánchez Ruipérez
- Asociación de Bibliotecólogos de Ontario - OLA. (1998). Estudios de información kindergarten a grado 12, currículo para Colegios y Centros de Información de Bibliotecas Escolares. http://www.eduteka.org/pdfdir/Curricul_3A.pdf
- Association for Educational Communications and Technology (AECT) <http://www.aect.org/>

- Association for Teacher-Librarianship in Canada (ATLC) (1995). Carta de los Derechos del alumno en la era de la información. En: Educación y Biblioteca, 91. 1998 <http://www.atlc.ca/AboutATLC/cartadel.htm>
- (1990). Students' Information Literacy Needs In The 21st Century: Competencies For Teacher-Librarians <http://www.atlc.ca/Publications/competen.htm>
- Asociación Nacional de Editores de Libros y Material de Enseñanza (ANELE). (2002). Seminario Bibliotecas Escolares y Calidad de la Educación. Madrid. <http://www.cnice.mecd.es/recursos2/bibliotecas/html/seminario/seminario.htm>
- Association of College and Research Libraries <http://www.ala.org/ACRLTemplate.cfm?Section=ACRL&Template=/TaggedPage/TaggedPageDisplay.cfm&TPLID=15&ContentID=7768>
- BARDEN, D. (2002). Revisión de los conceptos de alfabetización informacional y alfabetización digital. Anales de documentación, 5, p.361-408. <http://www.um.es/fccd/anales/ad05/ad0521.pdf>
- BARÓ, M. MANÀ, T. (2002). La formación de usuarios en la biblioteca escolar. Educación Infantil y Primaria. Málaga: Junta de Andalucía. Consejería de Educación y Ciencia, Delegación Provincial. <http://www.juntadeandalucia.es/educacionyciencia/malaga/Bibliotecas/Documentos/monografico3.pdf>
- (2002). La formación de usuarios en la biblioteca escolar. Educación Secundaria. Málaga: Junta de Andalucía. Consejería de Educación y Ciencia, Delegación Provincial. <http://www.juntadeandalucia.es/educacionyciencia/malaga/Bibliotecas/Documentos/monografico4.pdf>
- (1996). Formarse para informarse. Madrid, Celeste y MEC.
- (1995). Formarse para informarse: la formación de usuarios infantiles en la búsqueda documental. En: Aula, nº43. <http://home.worldonline.es/bescolar/documentos/formarse.pdf>
- (1994). El uso de la información. Pautas de programación para la formación del usuario de la biblioteca escolar" En: TEXTOS de Didáctica de la Lengua y de la Literatura, I http://home.worldonline.es/bescolar/documentos/uso_info.pdf
- y Vellosillo, I. (2001). Bibliotecas escolares, ¿para qué? Madrid, Anaya.
- BARRY, C. (1999) Las habilidades de información en un mundo electrónico: la formación investigadora de los estudiantes de doctorado. Anales de Documentación, 2 <http://www.um.es/fccd/anales/ad02/AD12-1999.PDF>
- BENTO MORALES, F. La educación documental en la biblioteca escolar. <http://www.cnice.mecd.es/recursos2/bibliotecas/html/encuen/art3.htm>
- (2000). Nuevas necesidades, nuevos problemas. Fundamentos de la alfabetización en información. En: Gómez Hernández, J. A. coord.. Estrategias y modelos para enseñar a usar la información. Murcia, KR
- (2000). La comprensión de textos. En: Gómez Hernández, J. A. coord. Estrategias y modelos para enseñar a usar la información. Murcia, KR <http://gti1.edu.um.es:8080/jgomez/hei/intranet/comprension.PDF>
- (2000). La alfabetización en información en centros de primaria y secundaria. En: Gómez Hernández, J. A. (coord.): Estrategias y modelos para enseñar a usar la información. Murcia, KR. <http://gti1.edu.um.es:8080/jgomez/hei/intranet/Anales de documentacion /etapaseducativasybiblioteca.PDF>
- (1999). A la Educación por las Bibliotecas. Educación y Biblioteca, 100
- (coord..) (1998): La educación documental: número monográfico de Educación y Biblioteca, 92.

- (1998). Propuestas didácticas para el desarrollo de la educación documental en el 2º Ciclo de la ESO. En: La biblioteca escolar. Un derecho irrenunciable. Madrid: Asociación Española de Amigos del Libro Infantil y Juvenil
- (1997). Información documental y aprendizaje. Bilbao: Instituto para el desarrollo curricular del País Vasco.
- BERNHARD, P. (2000). La formación en el uso de la información. Una ventaja en la Educación Superior, 5 <http://www.um.es/fccd/anales/ad05/ad0522.pdf>
- (1998). Apprendre à "maîtriser" l'information: des habiletés indispensables dans une "société du savoir". Les bibliothèques à l'ère électronique dans le monde de l'éducation, Volume XXVI Numéro 1. <http://www.acelf.ca/revue/XXVI-1/articles/09-bernhard.html>
- BERNABUE, N. y ILLESCAS, M. J. La Biblioteca Escolar. un entorno creativo de aprendizaje. <http://www.cnice.mecd.es/recursos2/bibliotecas/html/encuen/art8.htm>
- BERNABEU, N. y Goldstein, A. Quadraquinta. Creatividad y aprendizaje. (1996) <http://www.quadraquinta.org/>
- Biblioteca Central de la Universidad Nacional de Lomas de Zamora. (2003). Tutoriales <http://www.bibliotecaunlz.com.ar/tutores/tutor/index.html>
- Biblioteca Escolar. centro de recursos para el aprendizaje (2003). Junta de Andalucía. Consejería de Educación y Ciencia. Delegación Provincial de Málaga. http://www.juntadeandalucia.es/averroes/bibliotecaescolar/index.php?option=com_fro_ntpage&Itemid=1
- BONILLA, C. J. (2003). Biblioteca escolar: gestión automatizada y recursos tecnológicos. Málaga. Junta de Andalucía. Consejería de Educación y Ciencia. Delegación Provincial de Málaga.
- BONILLA, C. y GARCÍA GUERRERO, J. La transformación de la biblioteca escolar en la sociedad de la información y el conocimiento. En Perspectiva Cep, nº 6, revista de los Centros del Profesorado de Andalucía, Sevilla, CEC Junta de Andalucía.
- BUENO MONREAL, M. J. (1998). Hacia una biblioteca escolar electrónica: bases y funciones educativas. En: La biblioteca escolar. Un derecho irrenunciable. Madrid: Asociación Española de Amigos del Libro Infantil y Juvenil
- CABRERA, L. dir. (1999). Estrategias para fomentar el uso de la información en un centro de recursos para el aprendizaje de una Escuela Primaria Pública. En: 1er Seminario Internacional de Bibliotecarios Escolares. Santiago: Programa Mece Media, M. Educación. <http://www.geocities.com/crachilecl/ponencia3.htm>
- CAMACHO, J. A.-(2004).-La biblioteca escolar en España: pasado, presente... y un modelo para el futuro. Madrid, Ediciones de la Torre, 2004
- CASTÁN, G. (2002). Las bibliotecas escolares: soñar, pensar, hacer. Sevilla, Diada. Centro Nacional de Información y Comunicación Educativa (CNICE). Bibliotecas Escolares. <http://www.cnice.mecd.es/recursos2/bibliotecas/index.htm>
- Cerise: Conseils aux étudiants pour une recherche d'information spécialisée efficace. 1999 <http://www.ccr.jussieu.fr/urfist/cerise/>
- COBOS, L., y ÁLVAREZ, M. (1998). La enseñanza de las habilidades documentales y la práctica educativa. Educación y Biblioteca, 92.
- CONFORTI, N. y PASTORIZA, N. E. (2002). Las nuevas tecnologías y la biblioteca escolar. Educación y Biblioteca, 130.
- Consejería de Educación y Cultura. Principado de Asturias. (2002). La biblioteca escolar como recurso educativo.
- Council of University Librarians. (2000). Normas sobre alfabetización en información <http://www.aab.es/pdfs/gtbunormas05.pdf>

- Declaración (IRA) Integración del Lenguaje y las TICs en el aula de clase (en castellano) <http://www.eduteka.org/DeclaracionIRA.php>
- Doc.E- Documentos de Educación. <http://www.eurosur.org/DOCE/>
- DURBAN ROCA, G. (2003). La Biblioteca Escolar com a eina Educativa <http://www.bibliotecaescolar.info/index.htm>
- EISENBERG, M. y BERKOWITZ, B. (2002). El Modelo Big6 para la solución de Problemas de Información. http://www.eduteka.org/tema_mes.php3?TemaID=009
- (1987). The Big 6. Information Literacy for the Information Age. <http://www.big6.com/>
- Form@net: Développer les compétences informationnelles dans l'enseignement secondaire en France et au Québec. <http://www.ebsi.umontreal.ca/formanet/>
- Fundación Gabriel Piedrahita Uribe. (2001). EDUTEKA: Tecnologías de Información y Comunicaciones para Enseñanza Básica y Media. <http://www.eduteka.org>
- (2002). Las WebQuest y el uso de la información <http://www.eduteka.org/come-nedit.php3?ComEdID=0010>
- GARCÍA GUERRERO, J., LUQUE JAIME, J. M. y MUROS GUERRERO, M. (2003). Recursos para la organización y dinamización de la Biblioteca Escolar. [CD-ROM] Málaga: Junta de Andalucía. Consejería de Educación y Ciencia, Delegación Provincial <http://www.juntadeandalucia.es/averroes/bibliotecaescolar/index.php?option=content&task=view&id=37&Itemid=2>
- Gobierno de Navarra. Dirección General de Enseñanzas Escolares y Profesionales. Recursos Educativos: Bibliotecas Escolares <http://www.pnte.cfnavarra.es/profesorado/recursos/biblioteca/>
- GÓMEZ HERNÁNDEZ, J. A (2004) Biblioteconomía y documentación educativa. <http://gti1.edu.um.es:8080/jgomez/bibedu/>
- (2004). Habilidades y estrategias de la información. <http://gti1.edu.um.es:8080/jgomez/hei/>
- (2003). Tendencias en alfabetización informacional. <http://gti1.edu.um.es:8080/jgomez/doctorado/Default.htm>
- Coord. (2000). Orientaciones didácticas para la alfabetización informacional. En: Estrategias y modelos para enseñar a usar la información. Murcia, KR. <http://gti1.edu.um.es:8080/jgomez/hei/intranet/tema1y2.pdf>
- Orientaciones didácticas para enseñar habilidades de la información. <http://gti1.edu.um.es:8080/jgomez/hei/intranet/didacticalfin.ppt>
- La alfabetización informacional como tarea de las instituciones documentales. proyectos e iniciativas recientes. <http://gti1.edu.um.es:8080/jgomez/hei/intranet/alfin012003.ppt>
- GUERTIN, Hélène. (1997). Las seis etapas de un proyecto de búsqueda de información. Adaptación de *La recherche d'information à l'école secondaire, l'enseignant et le bibliothécaire, partenaires de l'élève*. http://www.ebsi.umontreal.ca/jetrouve/projet/6_espaino.htm
- et al. Checher pour trouver. L'espace des élèves. (2004). <http://www.ebsi.umontreal.ca/jetrouve/>
- ILLESCAS, M. J. (2003). Estudiar e investigar en la biblioteca escolar. la formación de usuarios. Pamplona, Gobierno de Navarra. Departamento de Educación y Cultura. <http://www.pnte.cfnavarra.es/publicaciones/pdf/estudiar.pdf>
- International Reading Association (IRA). (2001). Integrating literacy and technology in the currículum. <http://www.reading.org/positions/technology.html>

- KOLESAS, M. y Monfasani, R. (1999). Si Gutenberg viviera... Buenos Aires, Aique
- KUHLTHAU, C. (2002). El rediseño de las Bibliotecas Escolares en la Era Informática. Congreso IASL 2001 Asociación Internacional de Bibliotecas Escolares <http://www.eduteka.org/profeinvitad.php3?ProfInvID=0007>
- (1982). *Travaux et écrits de Carol. C. Kuhlthau* en relation avec le modèle "Information Search process" <http://www.ebsi.umontreal.ca/formanet/kuhlthau/kuhlthau.html>
- C. *School of Communication, Information and Library Studies* Department of Library and Information Science. <http://www.scils.rutgers.edu/~kuhlthau/>
- (2004). Les 6 étapes du processus de recherche d'information selon (1993). http://www.ebsi.umontreal.ca/formanet/kuhlthau/kuh_etap.htm
- La recherche d'information à l'école secondaire. (1998). Ministerio de Educación Québec <http://pages.infinet.net/formanet/cs/leveille.html>
- LAVERTY, Cory (1998). Resource-Based Learning <http://stauffer.queensu.ca/inforef/tutorials/rbl/index.htm>
- Leer y Vivir. ECAS/DOCE <http://www.educared.net/aprende/vivircuento/index.htm>
- Les 6 étapes d'un projet de recherche. (1997). Ministerio de Educación Québec. <http://pages.infinet.net/formanet/cs/tab12.html#taches>
- Manifiesto por las Bibliotecas Escolares. (2002) <http://home.worldonline.es/bescolar/manifiesto.htm>
- Manifiesto UNESCO/IFLA sobre la Biblioteca Escolar (1999) http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/school_manifesto_es.html
- MARZAL, M. A.; Cuevas, A.; Calzada, J. y. Colmenarejo, M. J.. (2004). *Alfabetización en la información y bibliotecas escolares: una experiencia en la comunidad de Madrid*. IFLA, *World Library and Information Congress: 70th IFLA General* <http://www.ifla.org/IV/ifla70/papers/114s-Marzal.pdf>
- MARZAL, M. A. y TORRES, N. (2002). Alfabetización de la información. recursos tecnológicos educación de la documentación. Educación y Biblioteca, 130.
- Marzal, M. A. La formación del profesorado en relación a la Biblioteca Escolar <http://www.cnice.mecd.es/recursos2/bibliotecas/html/encuen/art6.htm>
- Mise en relation de huit modèles du processus de recherche d'information. (2004). Form@net. <http://www.ebsi.umontreal.ca/formanet/modeles.html#Library>
- MEC (1996). Documento Marco: La biblioteca escolar en el contexto de la Reforma Educativa. Madrid, MEC. <http://www.cnice.mecd.es/recursos2/bibliotecas/html/01documarco.htm>
- (1997) I Encuentro Nacional sobre Bibliotecas Escolares. Madrid, MEC <http://www.cnice.mecd.es/recursos2/bibliotecas/html/encuen/02encuen.htm>
- MENOU, M. (2004). La alfabetización informacional dentro de las políticas nacionales sobre tecnologías de la información y comunicación: la cultura de la información, una dimensión ausente. *Anales de Documentación*. 7. <http://www.um.es/fccd/anales/ad07/ad0716.pdf>
- OBERG, D. (2004) Promoviendo Alfabetizaciones en Información. Un enfoque sobre la Indagación. IFLA, *World Library and Information Congress: 70th IFLA General* http://www.ifla.org/IV/ifla70/papers/088s_trans-Oberg.pdf
- OSORÓ, K. COORD. (1998). La biblioteca escolar. Un derecho irrenunciable. Madrid: Asociación Española de del Libro Infantil y Juvenil.
- PICARDO JOAO, O. (2002) Pedagogía informacional. enseñar a aprender en la sociedad del conocimiento. <http://www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/opicardo0602/opicardo0602.html>

- POZO, J. I. (2003). Adquisición de conocimiento: cuando la carne se hace verbo. Madrid. Morata.
- Principado de Asturias, Educastur. Bibliotecas escolares. <http://www.educastur.princast.es/recursos/biblioteca/>
- Proyecto ALFIN. recursos en Internet para la ALFabetización INformacional. Grupo de investigación en tecnologías de la información de la Universidad de Murcia. <http://www.um.es/alfin/>
- Référentiel FADBEN. (1997). Fédération des enseignants documentalistes de l'Education nationale (FADBEN) <http://www.ac-poitiers.fr/tpi/formanet/formatio/referenc/sommaire.htm>
- SERRANO CINCA, C. (2003). Encontrar información en el World Wide Web". <http://ciberconta.unizar.es/LECCION/BUSCAR/INICIO.HTML>
- TILT - Texas Information Literacy Tutorial. (2000) <http://bibliotecnica.upc.es/tilt/>
- WRAY, D. y LEWIS, M. (2000). Aprender a leer y escribir texto de información. Madrid, Morata.

Formación en el uso de la información en las Bibliotecas de la Universitat Politécnica de Catalunya

JOSEP VIVES I GRÀCIA*

Resumen: En este trabajo de presentarán las bases teóricas del programa general de formación de las bibliotecas de la UPC, las diferentes tipologías de cursos y estadísticas generales sobre asistencia, etc.

Las bibliotecas de la Universitat Politècnica de Catalunya han tenido tradicionalmente una atención especial en la organización de actividades formativas dirigidas a los miembros de la universidad. En los últimos años, la formación en el uso de la información se ha ido incrementando y diversificando a medida que las necesidades de los usuarios han ido cambiando.

Conscientes de la importancia del papel que la biblioteca universitaria puede jugar en la formación en el uso de información de sus alumnos, profesores y personal de administración y servicios, se dispone actualmente de una oferta formativa consolidada y con perspectiva de crecimiento.

La oferta formativa de las bibliotecas de la UPC se ha visto reforzada los últimos años por la adopción de las recomendaciones sobre alfabetización en información; de esta manera, buena parte de los cursos que se imparten desarrollan diferentes habilidades de los modelos informacionales más aceptados (BIG6, recomendaciones ALA, etc.).

El modelo formativo de la UPC se basa en la diversificación de las sesiones que se programan:

- * Sesiones de acogida (1^{er} ciclo)
- * Sesiones de formaciones a los usuarios (con reconocimiento de crèdits acadèmics) (1^{er} y 2^o ciclo)

* Universitat Politècnica de Catalunya. Biblioteca de l'Escola Politècnica Superior d'Enginyeria de Vilanova i la Geltrú (EPSEVG); <http://bibliotecnica.upc.es>; josep.ferran.vives@upc.es.

Coordinador del Grup de Treball Alfincat sobre alfabetització en informació del Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya; <http://www.cobdc.org/grups/alfincat/index.html>.

- * Sesiones de formación vinculadas a los estudios de la UPC (todos los ciclos)
- * Sesiones de formación sobre recursos de información para la investigación (2º y 3º Ciclo)

En los últimos meses y con la perspectiva del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), se ha hecho un intenso trabajo para concienciar los diferentes estamentos universitarios de la necesidad de incorporar las habilidades informacionales como una de las nuevas habilidades que los alumnos deberán adquirir en la universidad. Paralelamente también se ha trabajado en relación con la evolución de la biblioteca tradicional al CRAI (Centro de Recursos para el Aprendizaje e Investigación) y cómo la alfabetización en información puede ayudar a la labor del CRAI a participar en la formación de los estudiantes de la universidad.

Palabras clave: Competencias informacionales, bibliotecas universitarias, alfabetización en información, formación de usuarios, Universitat Politècnica de Catalunya.

I. LA FORMACIÓN DE USUARIOS EN LOS OBJETIVOS DEL SERVEI DE BIBLIOTEQUES DE LA UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA

Las bibliotecas de la UPC han tenido tradicionalmente siempre una especial sensibilidad por lo que respecta al desarrollo de planes de formación de usuarios. Ya en su segundo plan estratégico *Escher* (1995-1999)¹ se introducía la necesidad de dar impulso a las actividades formativas con la finalidad de que la biblioteca universitaria consiguiera ser una aula de autoformación.

En la actualidad, el *Pla estratègic Paideia. 2000-2005*² reconoce la importancia de estas actividades e igualmente las hace constar como uno de los objetivos a conseguir.

En su introducción a los servicios básicos para el aprendizaje³, este plan señala que:

El canvi no és només en les pràctiques pedagògiques associades a unes determinades titulacions i realitzades pels professors, sinó que afecta tots els altres agents i serveis de la Universitat. Les biblioteques, serveis que facilitaven l'estudi i l'accés a la informació d'una manera general, són ara molt més actives i efectives en aquest nou procés d'aprenentatge, sales d'estudi diversificades per estudiar individualment o en grup, bibliografies lligades a les necessitats dels estudiants, àrees d'autoaprenentatge per aprendre habi-

¹ <http://escher.upc.es/sts/plaestra/escher.htm>.

² <http://escher.upc.es/sts/plaestra/paideia.pdf>.

³ La estructura de los servicios en las bibliotecas de la Universitat Politècnica de Catalunya no sigue la distribución tradicional basada en los procesos técnicos (adquisiciones, catalogación, información bibliográfica, etc.) sino a partir los servicios a atender: Área de Servicios básicos para el aprendizaje (recursos dirigidos a la docencia); Área de Servicios para la Investigación y Área de Servicios Digitales. En este contexto, la formación de usuarios se concibe como un objetivo transversal a desarrollar conjuntamente por las tres áreas.

litats i coneixements no reglats, accés a Internet, formació sobre les eines i fonts d'informació... per tal que els estudiants puguin ser més autònoms a l'hora de cercar, manipular i gestionar la informació, etc. són a hores d'ara elements que formen part d'una nova visió de les biblioteques com a serveis necessaris en el procés d'aprenentatge.

De esta forma, entre las necesidades a cubrir se destaca la necesidad de atender la “Formació, informació i assessorament tècnic” así como “Assessorament i formació en eines d'accés electrònic a la informació”

Este mismo documento define los objetivos a conseguir en los servicios del área de servicios básicos para el aprendizaje:

1.1. Formació d'usuaris

“Els usuaris de la biblioteca s'han de formar en les habilitats necessàries per gestionar la informació tot fomentant el conceptes de formació continuada i autoaprenentatge. Cal, doncs, introduir als estudiants el concepte de biblioteca com a element integrat en el seu itinerari formatiu.

Els usuaris han de conèixer els serveis i recursos que la biblioteca ofereix, aprendre a utilitzar les eines electròniques d'accés a la informació, gestionar i manipular la documentació, aprendre i potenciar habilitats i capacitats d'una forma autònoma, consultar la bibliografia i documents de suport a l'ensenyament. Aquests són els coneixements i habilitats bàsiques que les biblioteques, en les diferents i múltiples sessions de formació que realitzen, han de transmetre als seus usuaris”.

Igualmente, y en tanto que objetivo transversal para todas las áreas de trabajos de las bibliotecas⁴ de la UPC, el área de servicios para la investigación, marca sus metas en formación de usuarios con la siguiente finalidad:

2.1. Formació d'usuaris

Els usuaris han de conèixer com accedir a les bases de dades i revistes especialitzades, consultar documents especialitzats i de recerca, utilitzar els serveis a mida per als investigadors, gestionar, manipular i produir informació. Aquests són els coneixements i habilitats de recerca que les biblioteques, en les diferents i múltiples sessions de formació que realitzen, han de transmetre als seus usuaris.

2. ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE EL APRENDIZAJE DE HABILIDADES EN EL USO DE LA INFORMACIÓN?

En estos momentos, las bibliotecas universitarias ofrecen acceso a una cantidad ingente de información: acceso a catálogos —locales o colectivos—,

⁴ Vid. nota 3.

revistas en papel y en línea, bases de datos referenciales y de texto completo, recopilaciones de direcciones web, etc. Nunca en la historia de las bibliotecas se había podido ofrecer tanto a los usuarios y sin embargo constatamos que la mayoría de los usuarios infrautilizan la mayoría de estos recursos. Dificilmente se dará la circunstancia de que el web de una biblioteca quede colapsado por la entrada masiva de usuarios.

Este uso “limitado” de los recursos de información, en especial de los electrónicos, puede ser explicado por diferentes causas, aunque nos centraremos básicamente en dos: el desconocimiento de las posibilidades que se ofrece y la falta de hábito en la búsqueda de información. Por lo que respecta a la primera causa, las bibliotecas comunican, y de manera importante, la tipología de recursos que ofrecen, sus características y sus posibilidades. Seguramente podemos mejorar nuestras técnicas de comunicación pero finalmente siempre nos topamos con un grupo de usuarios que parece no necesitar “nuestros servicios”. Aquí llegamos a la segunda causa: ¿realmente el sistema educativo en la educación superior favorece la búsqueda de información? Salvo algunas excepciones, las necesidades informacionales de los estudiantes de pueden reducir a la consulta de algunos manuales (de ahí el éxito del servicio de préstamo) y a la descarga de los apuntes de la web de la asignatura o de la biblioteca.

Dicho de otra forma, la información ya se le ofrece al estudiante debidamente digerida y encapsulada. Este es, de momento, la forma de enseñar mayoritaria en la universidad.

Algunos profesores, sin embargo, conscientes de la necesidad de lo que podríamos llamar “enseñar a pescar”, encargan a sus estudiantes trabajos en los que deben preparar un tema a partir de la lectura de diversos materiales, normalmente artículos de revista, legislación, comunicaciones de congresos, etc. Es en este momento cuando el estudiante se da cuenta de sus problemas para acceder a información y es entonces el momento en que se presenta a la biblioteca en busca de asesoramiento.

No podemos pretender desde la biblioteca cambiar todo el sistema universitario, tampoco nos corresponde hacerlo de manera unilateral.

A pesar de ello, podemos detectar en el entorno algunas señales que nos indican que es necesario que los estudiantes adquieran mayores habilidades informacionales de las que actualmente tienen.

Sin la pretensión de exhaustividad podemos hacer referencia a:

- aumento progresivo de la información electrónica
- mejoras en el acceso y disponibilidad en la red de dicha información
- necesidad de las empresas de innovar constantemente (esto solamente se consigue si también tienen acceso a información relevante)
- necesidad de las personas de formarse al largo de toda la vida
- aumento de los cursos semipresenciales
- requisito de innovar los métodos docentes

A estos indicadores generales podemos añadir el nuevo marco que definirá el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES). El proceso que se inicia a partir de la *Declaración de Bolonia* puede quedarse solamente en una mera convalidación de los títulos o, como se ha propuesto en algunas universidades, puede ser la oportunidad de introducir mejoras cualitativas en las metodologías docentes.

El espíritu —y la letra— que emana de EEES señalan la necesidad de hacer un cambio de la enseñanza al aprendizaje, y es más, a la posibilidad de hacer desarrollar en el estudiante la capacidad de “aprender a aprender”, objetivo, dicho sea de paso que seguramente no es nuevo pero que en todo caso parece que ahora es posible.

¿Y todo esto que tiene qué ver con las bibliotecas universitarias y con la formación de los usuarios?. A esta pregunta podemos responder con otra pregunta ¿Cómo conseguirá el sistema formar alumnos capaces de desarrollarse de manera autónoma, capaces de formarse a lo largo de su vida si no son capaces de buscar y utilizar información?

Desde la sociedad se reclama que la universidad de respuestas a las necesidades de la empresa y de las organizaciones en general, se habla de innovación, investigación, capacidad de mejora continua, capacidad de estar aprendiendo constantemente y sobretodo, del ya abusado término gestión del conocimiento.

No hay ni una de estas demandas, ni otras que no citamos aquí, que no pasen por un adecuado uso de la información. Uso, que por otra parte, consideramos desde una perspectiva global, es decir, no estamos hablando ya solamente de saber utilizar un catálogo de biblioteca, sino que se trata que el estudiante tenga un dominio absoluto de todas la fases de la información, desde la detección de sus necesidades hasta la comunicación pública de los resultados, pasando, claro está por la búsqueda y obtención de dicha información.

Este planteamiento, que corresponde a los preceptos teóricos de la alfabetización en información, es el punto de partida a partir del que las bibliotecas de la Universitat Politècnica de Catalunya trabajan y que sirve para dar forma a los contenidos de las sesiones de formación que organiza.

Tampoco nos olvidamos en este aspecto de la necesaria mejora que parte del profesorado y resto de personal de la universidad deberían realizar de sus habilidades en información ya que los retos del futuro de la investigación en Europa no solamente depende de más recursos económicos y humanos sino también de la mejora en el acceso a la información científica y técnica puntera.

3. ESTRUCTURA DE LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN EN LAS BIBLIOTECAS DE LA UPC⁵

La estructura de los programas de formación en el uso de la información de la UPC es tan abierta como permite la lógica necesidad de ofrecer progra-

⁵ http://bibliotecnica.upc.es/sesfor_2004/.

mas estandarizados. Es decir, se conciben tantas posibilidades como necesidades se detectan en los estudiantes u otros miembros de la comunidad universitaria (profesores, investigadores, personal administrativo, etc.).

Podemos indicar de manera general que la mayoría de actividades formativas se concretan en:

3.1. *Sesiones de acogida*

Estas actividades se dirigen a los estudiantes de nuevo ingreso. Normalmente consiste en una presentación de una o dos horas que incluye una presentación de los principales servicios de la biblioteca y una visita por sus diferentes dependencias.

Algunas bibliotecas enmarcan esta actividad dentro las sesiones de acogida de sus escuelas y facultades y por esta sesión se pueden obtener en algunos casos créditos académicos. Es importante señalar que estas sesiones se realizan de acuerdo con la escuelas o facultades con la finalidad de asegurar la presencia de todos los estudiantes de nuevo ingreso.

También se ofrecen sesiones de este tipo a estudiantes procedentes de programas de intercambio como Sócrates o Erasmus y dentro de las posibilidades de la biblioteca se ofrecen en la lengua de los estudiantes visitantes.

Dado el elevado número de estudiantes de nuevo ingreso, se está editando en estos momentos un video de presentación que podría agilizar en algunos casos las presentaciones que el personal de la biblioteca realiza cada inicio de curso.

3.2. *Sesiones de formaciones a los usuarios⁶*

Estos cursos tienen como objetivo conseguir que el estudiante adquiera las habilidades informacionales necesarias para “resolver” un problema de información que se le plantea.

Actualmente se ofrecen dos tipos de actividades con estas características:

- *Com trobar i gestionar informació tècnica: la clau de l'èxit per a l'elaboració del PFC/TFC* [Proyecto Final de Carrera/Trabajo Final de Carrera]
- *Els Recursos d'informació i documentació politècnics: accés, ús i gestió*

Estas sesiones tienen el reconocimiento de actividad formativa en la UPC el seguimiento de dichas actividades se reconoce con 1'5 créditos académicos.

Para preparar dichas sesiones se constituyó un grupo de trabajo que elaboró los objetivos a conseguir, las habilidades a desarrollar, los contenidos a

⁶ http://bibliotecnica.upc.es/sesfor_2004/sessions.asp.

impartir y el sistema de evaluación que se debía aplicar. Cada biblioteca era libre de plantear los supuestos prácticos de la manera que considerase necesario. Se prepararon entre todas las bibliotecas participantes una serie de tutoriales en *power point* con la finalidad de optimizar los esfuerzos y evitar repeticiones⁷.

A fin de impartir los cursos, las bibliotecas podían disponer de un campus virtual, integrado en la plataforma docente de la UPC, y el servicio de la biblioteca "la "bústia del profesor"⁸ [El Buzón del profesor], un espacio virtual donde los profesores pueden depositar sus materiales docentes.

3.3. Sesiones de formación vinculadas a los estudios de la UPC

Cada vez más, los profesores solicitan que la biblioteca imparta algunas sesiones de formación a sus propios estudiantes con el fin de que vean las principales fuentes de información de una temática concreta o que aprendan a buscar información para realizar un trabajo académico.

En estos casos, el profesor cede unas horas de su clase y los bibliotecarios imparten los contenidos que previamente se han convenido con el profesor. Esta docencia se imparte en los tres niveles de la educación superior (doctorado incluido). Actualmente se tienen contabilizadas hasta treinta actividades docentes (asignaturas, cursos de postgrados, etc.) en los que la biblioteca aporta algún tipo de contenido y las perspectivas de futuro son muy optimistas ya que no parece que se haya tocado techo todavía ya que además de consolidar las sesiones realizadas se incorporan nuevas asignaturas.

Estas colaboraciones entre el profesorado y el personal bibliotecario son precisamente la clave del éxito de la formación de usuarios en nuestra universidad. Muchos profesores son conscientes de la necesidad que tienen sus alumnos de adquirir habilidades en el uso de la información y recurren a la biblioteca para resolver este problema.

3.4. Sesiones sobre recursos de información para la investigación

Estas sesiones están destinadas a facilitar la adquisición de habilidades en información adecuadas a funciones relacionadas con la investigación. Se traduce en sesiones de formación sobre recursos de información especializados, documentos técnicos (normas, legislación, etc.), propiedad industrial (marcas, patentes), o útiles para la gestión de información (gestores de referencias bibliográficas, etc.).

⁷ el programa y dichos tutoriales pueden consultarse durante la duración del curso en <http://bibliotecnica.upc.es/bustia/assignatures.asp?IdTit=95>.

⁸ <http://bibliotecnica.upc.es/bustia/>.

Por sus características se orientan a estudiantes de 2º y 3º ciclo, profesores, investigadores, etc.

3.5. Otras actividades de formación

Poco a poco se han ido consolidando asignaturas de libre elección u optativas que, impartidas por bibliotecarios —con la participación en mayor o menor grado del personal docente—, ofrecen un programa completo de formación en el uso de la información. El hecho de disponer de todo un trimestre (entre 30 y 45 horas) permite dar una visión muy completa de las necesidades de información y la mejor manera de resolverlas a través de los recursos que tiene la biblioteca.

Durante el año 2003 se impartieron las siguientes asignaturas de carácter optativo o de libre elección:

- *Fonts i recursos per a la recerca* (45 h.): EUETIB
- *Recerca d'informació científica i tècnica textil* (40 h.): Campus de Terrassa
- *Fonts de documentació per al recolzament a l'elecció de sistemes constructius prefabricats en els processos projectuals* (45 h.): ESAB

Esta es una de las modalidades de formación que más interesaría desarrollar si consideramos que:

- Las sesiones de formación de formato reducido limitan mucho las posibilidades de desarrollar amplios contenidos y se hace más difícil valorar el progreso del estudiante.
- Este tipo de formación está reconocido con el mismo número de créditos que el resto de asignaturas, por lo que gana en interés para los usuarios potenciales.
- Reconoce el trabajo que se realiza desde las bibliotecas.
- Da la posibilidad de generalizar la formación en el uso de la información a todos los estudiantes.

Paralelamente a estas actividades se colabora activamente con todos los servicios de la UPC que tienen algún plan específico de formación, como por ejemplo:

- *Institut de Ciències de l'Educació* de la UPC. Se participa en el programa *ProFi* que es un programa de formación para los profesores de nueva incorporación.
- *Fundació Politècnica de Catalunya*. Se organizan conjuntamente cursos de postgrado y se participa en algunos de los másters organizados por esta fundación.
- Actualmente también se trabaja con el *Centre de Transferència de Tecnologia* de la universidad para dar soporte a los trabajos relacionados con la

creación de patentes y también para la celebración de cursos sobre fuentes de información en patentes.

- Cada biblioteca es libre de mantener contactos con aquellos servicios propios de su escuela o facultad que tenga alguna iniciativa docente (servicios de información, oficinas de educación en alternancia, oficina de relaciones internacionales, etc.).

3.6. *Elaboración de tutoriales*

Cabe resaltar también un par experiencias realizadas para dotar a las bibliotecas de la UPC de materiales de formación. Además los materiales diseñados entre todas las bibliotecas para realizar las actividades reconocidas con créditos, se ha traducido al catalán el tutorial TILT⁹ (Tutorial Information Literacy de la Universitat de Texas) que la universidad tejana ofrece con código abierto para su adaptación a las necesidades de todas las bibliotecas. Este tutorial, que a su vez es interactivo, permite al usuario familiarizarse con los principios del uso de la información.

También se ha diseñado un tutorial¹⁰ que hace las veces de ayuda para la consulta del catálogo en línea de la biblioteca.

4. BALANCE Y PERSPECTIVAS DE FUTURO

Si tenemos en cuenta el informe de formación de 2003 de nuestra universidad, se realizaron durante este periodo un total de 129 actividades formativas (de cualquier clase) y participaron en ellas un total de 2.065 personas (estudiantes, profesores o personal administrativo).

La aceptación de las bibliotecas de la UPC como partícipes en la formación de la comunidad universitaria es un hecho, aunque somos conscientes de la necesidad de incrementar los esfuerzos para hacer llegar esta formación a todos los miembros de la comunidad.

En este sentido es necesario insistir en la necesidad de incorporar en los planes de estudios asignaturas troncales (y por tanto obligatorias) para garantizar que todos los estudiantes reciban en la universidad una formación adecuada en el acceso y uso de la información y en definitiva “informalizar” los estudios superiores.

El reto del Espacio Europeo de Educación Superior nos da la oportunidad de focalizar los esfuerzos en colaborar en la mejora de la calidad de la universidad. En este sentido ya muchas bibliotecas universitarias están haciendo planes

⁹ <http://biblioteca.upc.es/tilt/> (versión catalana) <http://tilt.lib.utsystem.edu/your-tilt/agreement.html> versión en inglés).

¹⁰ <http://biblioteques.upc.es/catalog/catalan.html> (opción “Tutorial”).

para transformar sus servicios y edificios en CRAI (Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación) con la finalidad de dar un nuevo papel a la biblioteca que la transforme en un centro activo de formación y de conocimiento.

Estos cambios dependen de varios factores: la motivación de la biblioteca, su estructura de trabajo, la relación con el profesorado, los recursos humanos, etc. Es cierto que no siempre es posible tener todos estos elementos a favor, pero en todo caso debemos plantear la necesidad de la formación en el uso de la información como un objetivo de trabajo más.

Entre estos factores, una de los más importantes es la necesidad de implicar al profesorado en estos proyectos docentes. Cada biblioteca debe decidir cuál es el camino más corto para asegurarse esta colaboración, ya sea a través del trato directo, a través del departamento o de los órganos de representación de la universidad.

Como conclusión podemos decir que las propuestas de formación de usuarios en el acceso y uso de la información suelen ser bienvenidas ya que cada vez la universidad es consciente de la necesidad de ofrecer una formación que pase también por el conocimiento de las fuentes de información.

5. BIBLIOGRAFIA

- AASL. 1998. The nine information literacy standards for student learning. http://www.ala.org/aaslTemplate.cfm?Section=Information_Power&Template=/ContentManagement/ContentDisplay.cfm&ContentID=19937.
- ACRL. 2002. Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información en la enseñanza superior. <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/informationliteracy-competencystandards.htm>.
- ALA. 1989. Presidential committee on information literacy. Final report. Chicago: American library association. <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlpubs/whitepapers/presidential.htm>.
- ARMENGOL, Jesús and Fidel VEGA. 2004. Avaluació dels ects: Com ha de ser? In Jornada de reflexió i debat sobre el model docent de la UPC en l'Espai Europeu d'Educació Superior: Universitat Politècnica de Catalunya.
- BRUCE, Christie. 1997. *Seves faces of informaions literacy*. Adelaide, Australia: Auslib Press.
- CLAYER CORTES, Enrique and ÚBEDA GARCÍA, Mercedes. 2003. Formació, recursos humans i resultats empresarials. In *L'empresa en la societat del coneixement*, ed. José Manuel Alonso Martínez: 89-117. Lleida: Edicions de la Universitat de Lleida.
- GÓMEZ, Roser [et al.]. 2004. El centre de recursos per a l'aprenentatge i investigació (crai). Cap a un nou model de biblioteca universitària a la upc. In Jornada de reflexió i debat sobre el model docent de la UPC en l'Espai Europeu d'Educació Superior, ed. Universitat Politècnica de Catalunya. Barcelona.
- GÓMEZ HERNÁNDEZ, José Antonio, and PASADAS UREÑA, Cristóbal. "Information Literacy Developments and Issues in Spain." *Library Review* 52, no. 7 (2003): 340-348.

- OWUSU-ANSAH, Edward K. 2004. Information literacy and higher education: Placing the academic library in the centre of a comprehensive solution. *The Journal of Academic Librarianship* 19, no. 3/4: 179-188.
- PICARDO, O. 2002. Pedagogía informacional: Enseñar a aprender en la era del conocimiento. <http://www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/opicardo0602/opicardo0602.html>.
- PONJUAN, Gloria. 2002. Papel de la colaboración entre líderes de varios sectores para la creación de una cultura informacional. <http://www.nclis.gov/libinter/infolit-conf&meet/papers/ponjuan-espanol-fullpaper.pdf>.
- SCONUL. 1999. Information skills in higher education: A sconul position paper. <http://www.sconul.ac.uk/publications/99104ev1.doc>.
- UPC, Servei de Biblioteques de la. 2002. Programa paideia. 2000-2005. Accessed 20/05/04 2004. http://biblioteca.upc.es/Pla_estrategic/Paideia.pdf.
- US, National Commission on Library and Information Science and National Forum on Information Literacy. 2003. Declaració de praga. <http://www.cobdc.org/grups/alfincat/declaraciopraga.html>.
- VIRKUS, S. 2003. Information literacy in europe. A literature review, *Information Research* 8, no. 4. <http://informationr.net/ir/8-4/paper159.html>

TERCERA PARTE
BIBLIOTECA
Y SERVICIOS DIGITALES

Servicios digitales en ámbitos bibliotecarios: tendencias y reflexiones

JOSÉ ANTONIO MERLO VEGA*

Estimados compañeros, apreciadas compañeras:

El carácter de foro que se ha dado a este acto me ha llevado a inclinarme por ofrecer en el mismo algunas reflexiones personales acerca de los servicios electrónicos en las bibliotecas, en vez de ofrecer apuntes más teóricos o un estado de la cuestión del tema por el que estamos aquí. Prefiero, por tanto, exponer una serie de ideas relacionadas con los servicios digitales en el momento actual, en el que las bibliotecas están siendo objeto de un cambio en sus colecciones y servicios, motivados por las posibilidades que la tecnología ha ido introduciendo progresivamente.

Los términos “biblioteca” y “sociedad”, que los organizadores de este Foro han unido para dar cobijo a un significativo número de experiencias e ideas, nos remiten de forma clara a la razón de ser de cualquier biblioteca: trabajar para la sociedad. Ya sea para un colectivo más amplio u otro más específico, la biblioteca nace para ser útil a los ciudadanos, para darles servicios, para apoyar su desarrollo, para contribuir a su formación o para ofrecer posibilidades de ocio. Los diferentes manuales de biblioteconomía, así como las pautas y recomendaciones nacionales e internacionales, insisten en las diferentes funciones de cualquier biblioteca, que se pueden resumir de forma general —y mezclando tipologías bibliotecarias— en la orientación de su actividad hacia los ciudadanos, que se materializa en el desarrollo de colecciones y servicios de apoyo a su formación, en la obtención de información, en la dinamización cultural y recreativa, así como en la contribución a la actividad profesional.

Para que la biblioteca sirva a la sociedad deben tenerse en cuenta una serie de elementos que actúan de forma conjunta. En primer lugar, una biblioteca —cualquier biblioteca— necesita personal preparado profesionalmente y

* Universidad de Salamanca. Dpto. de Biblioteconomía y Documentación y Fundación Germán Sánchez Ruipérez. Centro de Desarrollo Sociocultural.

motivado por su trabajo. Además, se requieren instalaciones y equipamientos suficientes como para dar servicios públicos en condiciones oportunas. Hay que añadir a estos elementos otros dos estrictamente bibliotecarios: los recursos de información que se van a ofrecer y los servicios mediante los cuales se permitirá a los usuarios tener acceso a las colecciones. Por debajo de esta estructura tetramorfa (personal/instalaciones/recursos/servicios) se adivina la verdadera función de la biblioteca: ser intermediaria entre los recursos y la sociedad.

Las bibliotecas se crean para prestar servicios a los usuarios. Estos servicios siempre se resumen en uno: dar acceso a recursos de información, ya sean propios o ajenos, materiales o inmateriales, presenciales o telemáticos, reales o literarios, etc. La biblioteca, por tanto, es una intermediaria entre la información y los usuarios.

Todos los servicios que una biblioteca presta están orientados a conseguir que el usuario acceda a la información. La biblioteca se comporta así cuando presta una obra, cuando facilita obras de referencia, cuando da acceso a textos electrónicos, cuando ofrece animaciones a la lectura, etc. No importan los motivos que impulsan a un usuario a buscar un documento o una información, la biblioteca pública debe trabajar para conseguir los recursos necesarios. En palabras de las *Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas*: "La biblioteca pública debe proporcionar acceso a la serie de recursos de información capaces de satisfacer las necesidades y demandas de los ciudadanos en lo relativo a la información, la cultura, al ocio y la formación, así como en lo que atañe a la toma de decisiones". Esto es la biblioteca, pública o no, debe reunir todos aquellos recursos de información que sus usuarios "consuman".

Partiendo de este principio es fácil pensar en la biblioteca como un supermercado o como un almacén de productos. Cuando necesitamos cualquier alimento podemos recurrir a una tienda pequeña, a un supermercado medio o a una gran superficie. En todos encontraremos determinados productos, pero no en todos ellos encontraremos "de todo". En función de nuestras necesidades y circunstancias acudiremos a un centro o a otro. Las diferencias no estarán sólo en la oferta comercial, sino en las instalaciones, en el personal que las atienden, en la variedad de los productos o en la organización de los mismos. De forma similar ocurre en las bibliotecas. Nos encontramos con grandes bibliotecas, en la que la oferta informativa es amplia y con otras mucho más modestas. El usuario decidirá qué biblioteca se acomoda mejor a sus gustos y a sus momentos.

La bibliotecas tienen que tener en cuenta qué tipo de productos van a reunir y cómo los van a ofrecer; es decir, qué colección y qué servicios pondrán a disposición de los usuarios. En la época de la información digital las bibliotecas, como las personas, han ido adaptándose a las nuevas circunstancias, añadiendo a sus fondos recursos electrónicos y ofreciendo servicios no presenciales. La biblioteca sigue siendo intermediaria entre colecciones y usuarios, pero los sistemas mediante los que facilita el uso de la información han ido modificándose

paulatinamente. En primer lugar, se procedió a la automatización de la gestión bibliotecaria, lo que permitió dar acceso de forma más rápida y completa a toda la colección de la biblioteca. Después, se hizo posible ofrecer informaciones que estaban en lugares remotos y, de igual forma, atender a usuarios que no estaban en la biblioteca. Las posibilidades que ofrecen las telecomunicaciones fueron siendo utilizadas por las bibliotecas para renovar servicios que ya existían: consulta a los catálogos, préstamos, comunicaciones con los usuarios, difusión de información, etc. Las posibilidades que ofrece Internet a una biblioteca ya han sido estudiadas y todavía se siguen publicando reflexiones sobre cómo emplear Internet para prestar servicios bibliotecarios. A finales de 1999 intenté sistematizar los usos de Internet como herramienta bibliotecaria en 50 aplicaciones, que a su vez se reunían en cuatro bloques:

- Aplicaciones en el desarrollo de las colecciones: información editorial, servicios de actualización bibliográfica, compra electrónica, desiderata, información bibliográfica, publicaciones electrónicas, bibliotecas digitales, recursos externos, elaboración de bases de datos, contactos con proveedores.
- Aplicaciones en la organización de los fondos: consulta de catálogos en línea, catálogos colectivos, descarga de registros, control de autoridades, formatos bibliográficos, clasificaciones, tesauros y listas de encabezamientos.
- Aplicaciones en la difusión de la colección: documentos informativos, servicios de alerta, gestión del préstamo, préstamo interbibliotecario, bibliografías, guías de lectura, boletines de novedades y sumarios, suministro de documentos, selección de documentos web, orientación bibliográfica, tableros de anuncios, exposiciones virtuales, documentos de apoyo, formularios de referencia, obtención de información, colecciones de referencia, difusión selectiva de la información, formación de usuarios, páginas propias.
- Aplicaciones en la actividad profesional: comunicación, listas de distribución, revistas y boletines, teleformación, asociacionismo profesional, documentos profesionales, evaluación de programas, descarga de programas, bases de datos profesionales, manuales de procedimiento, webs de otras bibliotecas, digitalización de documentos, redes bibliotecarias, proyectos colectivos.

No se pretendía en ese momento más que ejemplificar las posibles utilidades de Internet para las bibliotecas. Hoy, aquellas 50 aplicaciones siguen siendo válidas y los ejemplos mucho más numerosos. Las bibliotecas se adaptan al momento y sus responsables poco a poco van entendiendo la necesidad de ofrecer servicios basados en tecnologías, que simplifican la actividad tradicional y que permiten explorar nuevas vías de trabajo.

La posibilidad de ofrecer información, colecciones y servicios a través de Internet ha supuesto una revolución importante en la misión de las bibliotecas. A través de los servicios electrónicos y en red las bibliotecas pueden ofrecer más información y a un mayor número de usuarios. No se trata de volver a insistir en la utilidad de Internet para las bibliotecas y, sobre todo, para los usuarios de las bibliotecas, sino de entender que los servicios electrónicos son una vía excelente para conseguir los objetivos de cualquier biblioteca. Son ya varios los estudios realizados para conocer qué información ofrecen las bibliotecas a través de sus web. Entre los más recientes publicados en España están los de Gallego y Santos; Frías y Lorente y García Gómez. En estos análisis se comentan algunos de los servicios que ofrecen bibliotecas españolas en Internet. Por ejemplo, García Gómez los resume en: ayudas en línea, buscadores internos, FAQ, formularios electrónicos, guías informativas, información infantil y juvenil, información local, información y referencia, renovaciones y reservas y tablón de anuncios.

También es frecuente distribuir en niveles la información que se ofrece a través de servidores web desde las bibliotecas. La división que realizan Frías y Lorente es bastante esclarecedora de la profundidad de los sitios web bibliotecarios, en este caso catalanes, así como para clasificar los productos y servicios telemáticos que ofertan las bibliotecas:

- Nivel 1: Bibliotecas que aparecen en Internet con información básica
- Nivel 2: La web de la biblioteca es una extensión de la biblioteca física
- Nivel 3: Bibliotecas que piensan en digital

En los tres niveles se puede hablar de servicios electrónicos a los usuarios. En el primer caso, estos servicios son sólo informativos y, en general, coinciden con los impresos que tradicionalmente usan las bibliotecas para difundir sus colecciones y servicios. En los niveles segundo y tercero se puede hablar de servicios electrónicos más desarrollados. En el segundo grupo estas autoras incluyen los servicios de referencia, la posibilidad de enviar desideratas a través de correo electrónico o formularios, la difusión de novedades, el acceso a los catálogos (individual o colectivo) y la agenda o tablón de anuncios de la biblioteca. Ciertamente, son servicios que la biblioteca ya prestaba, pero que ahora refuerza con Internet. Por último, habría que citar, en el tercer nivel, los servicios y productos que se crean especialmente para ser utilizados de forma digital. En este caso se mencionan: reservas y renovaciones en línea, bases de datos bibliográficas locales, servicios de información local, selección de recursos, foros y chat, préstamo a domicilio y recomendaciones para la navegación.

Pero Internet se ha convertido tanto en una forma de dar servicios, como en otro servicio más. Las bibliotecas están ofreciendo sus instalaciones y equipamientos para que el usuario se conecte a Internet para utilice la red según sus necesidades. Este servicio de acceso a Internet es cada vez más frecuente, ofreciéndose de forma complementaria a los restantes servicios bibliotecarios.

En muchos casos, las instituciones prescinden de las bibliotecas y crean centros específicos para la conexión libre a Internet. Aunque la expansión de Internet cada vez es mayor, en muchas poblaciones las bibliotecas públicas son las únicas que disponen de conexiones gratuitas a Internet, por lo que las bibliotecas deben compensar este déficit. En cualquier caso, el servicio de acceso a Internet es uno de los más demandados por los usuarios, por lo necesita que se ofrezca en unas condiciones correctas en cuanto a equipamientos y velocidades de transmisión. De igual forma este servicio requiere un control independiente, que hace necesario un reglamento específico, como desarrollo en el artículo "El servicio de Internet en la biblioteca pública":

- Usuarios: necesidad de ser usuario registrado de la biblioteca, edad mínima, requisitos adicionales para usuarios infantiles, número de usuarios que utilizarán simultáneamente un ordenador, etc.
- Reservas y control: sistema de reservas, plazos de antelación, medio de control de quién está usando un ordenador, etc.
- Precios: uso gratuito o no del servicio, precios por disquetes, discos o impresiones, etc.
- Servicios, informaciones y restricciones: límites en los servicios telématicos (chat, ftp, juegos en red, etc.), contenidos no autorizados, sistemas de penalización, etc.
- Aspectos generales: espacios, sistemas de difusión, cursos de formación, cláusulas legales, etc.

Pero, al tiempo que la biblioteca ha ido adaptando sus servicios e imaginando otros posibles, los usuarios también ha ido aprendiendo a saber prescindir de intermediarios para satisfacer sus necesidades de información. En el estudio titulado "Análisis del entorno de 2003 por OCLC: Reconocimiento de patrones" se analizan las tendencias de los ámbitos relacionados con las bibliotecas (sociedad, economía, investigación, tecnología) y, entre sus resultados, expone el perfil del denominado consumidor de información:

- Autosuficiencia: para el desarrollo de actividades bancarias, compras, entretenimiento, investigación, viajes, búsqueda de oportunidades laborales, etc. Este informe informa de que "el consumidor de información se maneja con total autonomía y suele utilizar el motor de búsqueda Google como medio de acceso al Web".
- Satisfacción: "los consumidores de información están satisfechos con los resultados de sus actividades en línea", afirma este estudio de OCLC, además de sentenciar de forma preocupante: "El hecho indiscutible es que resulta mucho más fácil y conveniente obtener información y contenido en el Web de libre acceso que en una biblioteca, tanto física como virtual".

- Integración. Las distintas actividades que realiza una persona se están integrando, al ser posible compatibilizar, gracias a la tecnología, cuestiones personales, profesionales, de ocio, etc. Según este informe, las bibliotecas no están partiendo de la integración de la información para adaptarla a sus servicios.

Hay que tener en cuenta también que la prestación de servicios en red suele conllevar la pérdida de identidad de la biblioteca o el desconocimiento de quién está prestando ese servicio, como ocurre en la consulta a catálogos colectivos o en el uso de servicios de referencia en línea cooperativos.

No obstante, no es conveniente ser alarmistas ante tendencias de este tipo, aunque sí es necesario saber captar el mensaje. Si la biblioteca siempre ha sido un intermediario para que el usuario consiga una información. La biblioteca tiene que seguir siendo un intermediario entre la información y los usuarios, pero deberá ofrecer servicios que permitan que el usuario la elija entre todas las opciones de que dispone. Internet no es el único servicio de información ni el más organizado, por lo que las bibliotecas tienen que saber competir con este nuevo centro de recursos que es Internet.

El hecho de que los ciudadanos hayan ganado en independencia no debe ser un problema para las bibliotecas, quienes nunca han intentado crear una dependencia informativa. La única pretensión de la biblioteca siempre ha sido servir la información que el usuario necesita. Y eso no ha cambiado. Por el contrario, ahora existe mayores necesidades de información, porque hay más información. Al igual que hay más necesidad de comunicación, porque hay más sistemas de comunicación. La biblioteca debe emplear todas las posibilidades de las redes de telecomunicaciones y de las tecnologías digitales para seguir cumpliendo su labor de mediadora y de dinamizadora de la información. Para ello debe convertirse en híbrida en cuanto a sus colecciones y servicios. En futuro cercano cualquier biblioteca, por definición, será mixta en cuanto al tipo de sus fondos y la forma de prestar sus servicios. Hoy, mientras que el carácter híbrido de la colección es una realidad, todavía se avanza hacia entornos de trabajo electrónicos. Saorín explica los componentes de una biblioteca híbrida y los divide en espacio de servicios, espacio informativos: colecciones, espacio informativo: sistemas de información y espacio de acogida.

Las características del entorno electrónico de una biblioteca han sido muy bien descritas por Moyo, quien opina que se debe partir de nuevos paradigmas en los servicios bibliotecarios. Para esta autora, una biblioteca es electrónica cuando se cumplen estas condiciones:

- toda la información a texto completo se puede descargar o imprimir
- el servicio es más rápido
- la disponibilidad es 24 horas al día, 7 días a la semana
- el acceso es fácil
- existen servicios de referencia virtual disponibles 24 horas

- la información web es fácil de usar y permite la autosuficiencia
- el personal sabe de todas las materias y conoce las bases de datos
- todo debería estar en formato electrónico
- debe haber diversas alternativas u opciones para elegir
- el sitio web funciona
- todas las transacciones bibliotecarias se pueden hacer en línea (registro, petición de suministro de documentos, préstamo interbibliotecario, renovación de fondos, etc.)
- el buscador encuentra lo que uno quiere

Si se establece una clasificación de los servicios que una biblioteca convencional puede prestar a sus usuarios nos encontraremos que, en función del tipo de bibliotecas, los servicios pueden agruparse en los siguientes tipos:

1. Consulta de documentos en el propio recinto de la biblioteca.
2. Préstamo de documentos para su consulta externa, ya sean de forma individual o colectiva.
3. Acceso a documentos que no se encuentran en la biblioteca, a través de servicios de préstamo interbibliotecario o de teledocumentación.
4. Préstamo de equipos e instalaciones para que los empleen los usuarios, sobre todo ordenadores conectados o no a Internet, salas de trabajo, etc.
5. Reproducción de documentos de la biblioteca o externos: reprografía, digitalización, etc.
6. Formación de usuarios en el uso de las colecciones y servicios bibliotecarios, a través de actividades presenciales, telemáticas o mediante productos elaborados con esta intención.
7. Información bibliográfica elaborada por el personal de la biblioteca: búsquedas en bases de datos o Internet, boletines informativos, guías de lectura, etc.
8. Servicios de referencia para la resolución de dudas planteadas por los usuarios.
9. Acceso a los recursos de la biblioteca a través de los catálogos de la misma
10. Acceso a recursos digitales de la biblioteca (biblioteca digital)
11. Acceso a colecciones y recursos electrónicos externos, ya sean de pago o gratuitos.
12. Apoyo a la actividad académica o laboral de los usuarios: elaboración de materiales educativos o metodológicos, preparación de documentación para la toma de decisiones, etc.
13. Servicios de comunicación con los usuarios: listas de distribución internas, anuncios de la biblioteca, difusión selectiva, etc.

14. Servicios de información comunitaria: tableros de anuncios, directorios de recursos locales, guías informativas, etc.
15. Servicios de información cultural y recreativa: exposiciones, animaciones, presentaciones de documentos, etc.

Como puede observarse, la mayoría de estos servicios bibliotecarios pueden desarrollarse de forma presencial o a través de procedimientos electrónicos.

Las telecomunicaciones han permitido que las bibliotecas amplíen su oferta y que se modifique la forma en que se estaban prestando los servicios bibliotecarios tradicionales. Pero lo más importante en esta evolución tecnológica es que la biblioteca se ha convertido en creadora de información. Hasta la llegada de la era digital, la biblioteca sólo era distribuidora de información. Su función de mediadora se limitaba a poner a disposición del usuario la documentación generada por terceros. En estos momentos la biblioteca se está convirtiendo en productora de información, ya que no sólo ofrece la producción documental que está disponible en el mercado, sino que adapta sus recursos a las necesidades de los usuarios a los que atiende, produciendo aquella información que considera necesaria, ya sea a través de páginas web informativas, de colecciones digitalizadas o de otros medios.

Así pues, por una parte la biblioteca cumple su labor de intermediación dando acceso a la información, ya sea a la contenida en su colección, a la disponible en los servidores de las empresas de información electrónica con las que se contrate servicios o la que se localiza en los sitios web de carácter público que se consideren recomendables. Por otra parte, la biblioteca se convierte en creadora de información cuando elabora páginas web informativas, cuando crea una colección digital, cuando elabora guías y otros productos de información para sus usuarios, cuando selecciona y comenta recursos de información y cuando pone en marcha servicios de comunicación a través de los que enviará a los usuarios información de su interés.

Parece que las tendencias en cuanto a los sistemas de acceso a la información nos presentan una biblioteca amenazada por métodos más rápidos e, incluso más eficaces. Unas líneas más arriba comparaba a las bibliotecas con un supermercado. Volveré a emplear un ejemplo relacionado con la alimentación. Todos comemos productos similares e, incluso, los preparamos de forma parecida. Cuando vamos a comer fuera podemos optar por comidas rápidas, menú del día o cocina más original; nosotros decidimos en función de la oferta y de la necesidad. Si la información es la materia prima, las bibliotecas pueden conformarse con ponerla simplemente a disposición de los usuarios, pero también crear otros productos más idóneos para los clientes, preparar de forma apetitosa los medios con los que se accederá a esa información, sugerir qué es lo que uno no se debe perder, etc. Ese valor añadido, que tanto apreciamos en la gastronomía, es en el que deben pensar las bibliotecas. Google será rápido, pero en la Espasa la información está elaborada como le hace falta a los usuarios. Las bibliotecas no han perdido su razón de ser. Viejas y

nuevas colecciones, viejos y nuevos servicios, viejos y nuevos bibliotecarios se mezclan en la biblioteca actual para conseguir lo que ya se puede apreciar, que los conocimientos y las experiencias acumuladas durante siglos de existencia sirven para adaptarse a los nuevos tiempos y seguir siendo los lugares preferidos por los usuarios para encontrar la información y los documentos que necesitan.

Ahí está la clave y esa debería ser la verdadera tendencia: las bibliotecas deben reorientar sus servicios y ofrecer informaciones de calidad, exclusivas, originales, útiles y elaboradas; todo ello en un entorno sencillo, complementado con colecciones de uso presencial y atendido por expertos en difusión de recursos de información, educativos, profesionales, culturales o de ocio. De esta forma ¿quién podrá decir que las bibliotecas son inútiles desde que existe Internet?

BIBLIOGRAFÍA CITADA

- Análisis del entorno de 2003 por OCLC: reconocimiento de patrones [en línea]. Dublin, Ohio: OCLC, 2004 [consulta 1 de septiembre de 2004]. Disponible en <<http://www.oclc.org>>.
- FRÍAS, Amparo; LORENTE, Magdalena. La web de la biblioteca como escaparate de la biblioteca física: análisis de las webs de las bibliotecas públicas catalanas. BID [en línea], jun. 2003 [consulta 15 septiembre 2004], n. 10. Disponible en <<http://www.ub.es/bid/10frias.htm>>.
- GALLEGO LORENZO, Josefa; Santos de Paz, Lourdes. La presencia de las bibliotecas de Castilla y León en Internet. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, sept. 2003, n. 72, pp. 39-53. También accesible en línea en <<http://www.aab.es>>.
- GARCÍA GÓMEZ, Francisco Javier. Las bibliotecas públicas españolas en Internet: ¿qué servicios ofrecen? Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, sept. 2002, n. 68, pp. 23-36. También accesible en línea en <<http://www.aab.es>>.
- MERLO VEGA, José Antonio. 50 aplicaciones bibliotecarias de Internet. Educación y biblioteca, nov. 1999, n. 106, pp. 38-47.
- MERLO VEGA, José Antonio. El servicio de Internet en la biblioteca pública. Boletín de la AABADOM, en-jul. 2003, n. 1-2, pp. 53-55.
- MOYO, Lesley M. Electronic libraries and the emergence of new service paradigms. The electronic library, vol. 22, n. 3, pp. 220-230.
- Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2002.
- SAORÍN PÉREZ, Tomás. Los portales bibliotecarios. Madrid: Arco/Libros, 2004.

Influencia del ICABS en el futuro digital de las Bibliotecas

XAVIER AGENJO BULLÓN*, FRANCISCA HERNÁNDEZ CARRASCAL**

Resumen: Se da noticia tanto de la desaparición del programa central de la IFLA, Control Bibliográfico Universal y MARC Internacional (UBCIM) y Transferencia Universal de Datos y Telecomunicaciones (UDT) y su sustitución y reemplazo por una nueva estructura organizativa a la que se denomina ICABS. Se explica que el ICABS es el resultado del acuerdo internacional entre la IFLA y la Conferencia de Directores de Bibliotecas Nacionales (CDNL) y que recoge en una serie de objetivos la mayor parte de las propuestas y acciones fundamentales que se estaban llevando a cabo en los dos Programas Fundamentales (Core Programs) de IFLA, dándoles un nuevo impulso y enfocándoles desde un punto de vista fundamentalmente condicionado por la digitalización de los contenidos y por su transmisión a través de Internet y, en concreto, de la World Wide Web. Se considera que este conjunto de acuerdos y principios no cabe duda de que va a determinar el progreso de la biblioteconomía en el siglo XXI y, por lo tanto, es bueno que se cuente con el mayor número de información sobre sus objetivos y propósitos y cómo estos pueden afectar al desarrollo de las bibliotecas en España e Iberoamérica. Se señala así mismo que también, sin duda, es importante conocer en detalle lo que presupone el ICABS a la hora de preparar proyectos de colaboración con terceras Instituciones Europeas dentro de lo que se ha dado en llamar las tecnologías de la Sociedad de la Información (IST.)

Palabras clave: UBCIM, UDT, ICABS, descripción bibliográfica, intercambio de información, normativa internacional, programas internacionales

1. INTRODUCCIÓN

Desde hace algunas décadas una buena parte de las actividades biblioteconómicas ha estado dirigida y normalizada por la actividad de la IFLA y de algunos

* Fundación Ignacio Larramendi, Xavier.agenjo@larramendi.es

** Fundación Ignacio Larramendi, Digibis, Producciones Digitales, ihc@digibis.com

de sus programas fundamentales. Este es, sobre todo, el caso de UBCIM (Universal Bibliographic Control and MARC International). Desde 1974 el programa UBC (Universal Bibliographic Control), posteriormente denominado UBCIM, tenía como objetivo básico la construcción y difusión de un sistema normativo para la descripción bibliográfica y su intercambio¹. El programa, mantenido por la *British Library* hasta 1990 y la *Deutsche Bibliothek* hasta 2003, se cerró el 1 de marzo de 2003², después de casi 30 años de actividad y teniendo en su haber dos importantísimos logros, la creación, publicación y mantenimiento de las ISBD y del formato UNIMARC.

Por su parte el programa UDT (Universal Dataflow and Telecommunications) fue creado en 1985³, y alojado en la National Library of Canada, con el objetivo de promover el intercambio electrónico de datos y potenciar el uso de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en el entorno bibliotecario, cerró en 2001. Sus áreas de trabajo⁴, la interconexión de sistemas abiertos, Z39.50, la Web, etc., se reflejaban en la *UDT Series on Data Communications Technologies and Standards for Libraries* y, sobre todo, en los *UDT Occasional Papers*⁵.

Ambos programas fueron sustituidos en 2003 por una nueva estructura organizativa denominada ICABS (IFLA-CDNL Alliance for Bibliographic Standards). Esta alianza asume parte de los cometidos asignados a los programas UBCIM y UDT y fija nuevos objetivos para contribuir a la normalización bibliográfica y el intercambio de información en el marco de las actuales tecnologías de la información.

Este cambio no es meramente organizativo, aunque también lo es, sino que supone, y esto es lo que quiere mostrar esta comunicación, una modernización de los objetivos, una actualización de la normativa bibliográfica conforme con los desarrollos que ha producido Internet en los últimos años y la puesta en marcha de proyectos en los que se van a plasmar las nuevas líneas de investigación y trabajo.

¹ *Programme of Universal Bibliographic Control. origins and early years* / Anderson, Dorothy // *IFLA Journal*. – 2000 26 (3) 209-214

² La IFLA ha creado un apartado en su página web en la que puede consultarse el archivo y material histórico de este programa. En él puede apreciarse el verdaderamente copioso trabajo realizado que tanto ha contribuido a normalizar la descripción bibliográfica y el intercambio de la misma por medios automatizados. <http://www.ifla.org/VI/3/ubcim-archive.htm>

³ *40 Years of Technology in Libraries: A Brief History of the IFLA Section on Information Technology, 1963/64 – 2003* / Sally McCallum. – <http://www.ifla.org/VII/s21/publications/40YearsOfSIT.pdf>

⁴ La IFLA ha dispuesto así mismo un sitio para poder consultar tanto el archivo como el material histórico de esta sección que, por cierto, llegó a tener en los primeros años de la década de los 90 una edición española de su *Boletín*. <http://www.ifla.org/VI/5/udt.htm>

⁵ <http://www.ifla.org/VI/5/op/index.htm>

2. ANTECEDENTES

A lo largo de los años 90 los programas fundamentales de IFLA entraron en una crisis de funcionamiento y de resultados que llegó a su culminación a finales de la década. Algunos informes ponen de manifiesto la gravedad de esta crisis, que llevó a la clausura de algunos de los programas, entre ellos el aparentemente sólido UBCIM.

Entre las causas de la crisis se cita la falta de apoyo financiero a los programas por parte de las instituciones que los habían venido manteniendo, especialmente las bibliotecas nacionales, pero también se mencionan otras circunstancias como la falta de actualización de los programas, su alejamiento paulatino de las prioridades de las bibliotecas nacionales, principales sustentadoras, y su cada vez mayor falta de autoridad en el mundo bibliotecario. Esta situación se ejemplifica en la Library of Congress que mantiene programas específicos con una enorme influencia internacional como Network Development and MARC Standard Office o la Z39.50 Maintenance Agency, al margen de la actividad de IFLA.

En efecto, los cambios constantes de organizaciones que apoyaban determinados programas fundamentales de la IFLA o incluso determinadas acciones concretas de esos programas, pusieron de manifiesto que era necesario llevar a cabo una reformulación global del conjunto, fundamental para el avance de la biblioteconomía automatizada, que tanto el UBCIM como el UDT habían estado realizando. Es lo cierto que habían sido fundamentalmente un conjunto de bibliotecas nacionales las que habían proporcionado la mayoría del apoyo así como la financiación de esos programas fundamentales y pareció lógico que fueran por lo tanto las bibliotecas nacionales, a través de su Conference of Directors of National Libraries (CDNL)⁶, quienes se encargaran directamente de la planificación de los nuevos programas. Por otra parte, hay que tener en cuenta que el CDNL había creado un comité absolutamente fundamental para monitorizar los desarrollos en bibliotecas nacionales mediante el denominado CDI (Committee on digital issues)⁷.

A partir del análisis, realizado por el Committee for the Review of IFLA Core Activities del CDNL⁸ en 2002, se concluyó, en lo que se refiere al programa UBCIM, que debía ser modernizado para asumir los cambios tecnológicos de los últimos años y se remarcó la urgencia de su adaptación a la era digital. El informe recomendó la continuación del programa con una serie de cambios importantes como incluir las aportaciones realizadas por los lenguajes de marcado como XML o estructuras de metadatos como Dublin Core,

⁶ <http://www.nla.gov.au/initiatives/meetings/cdnl/>

⁷ <http://www.nla.gov.au/initiatives/meetings/cdnl/2003/07cdi.html>.

⁸ Review of IFLA Core Activities. Preliminary Report / by CDNL Committee for the Review of IFLA Core Activities, March 2002.

http://www.nla.gov.au/initiatives/meetings/cdnl/IFLA_core_activities_prelim_report.pdf

considerar nuevos formatos y lenguajes derivados del desarrollo de Internet y realizar una nueva aproximación post-UNIMARC, sobre todo teniendo en cuenta la amplia adopción del formato MARC 21.

En cuanto al programa UDT, el informe del CDNL recomendó integrar parte de sus actividades con el programa UBCIM, con el objetivo de desarrollar normas de interconexión, sistemas de denominación única de recursos y crear identificadores persistentes.

En estas recomendaciones puede verse claramente que no se trata únicamente de reorganizar financiera o burocráticamente los programas, sino que se realizaron propuestas de contenidos y se establecieron nuevos objetivos destinados a reasentar ambos programas en el entorno bibliotecario actual. O dicho de otro modo, en el mundo bibliotecario actual se han producido avances que llevaban a la necesidad de reformular las bases de la normalización bibliográfica, el intercambio de información y la interconexión entre sistemas. Más aún, en el mundo de la informática y las telecomunicaciones se han producido grandes cambios que han, a su vez, retroalimentado los avances bibliotecnómicos.

3. NACIMIENTO DE ICABS: EL CONGRESO DE BERLÍN

En el sexagésimo noveno Congreso y Conferencia General de la IFLA, celebrado en Berlín los días 1 al 9 de agosto de 2003 se llegó a un particular acuerdo entre la propia IFLA y el CDNL, al que se denominó ICABS (IFLA-CDNL Alliance for Bibliographic Standards), organización que viene a sustituir y renovar a los programas fundamentales antes mencionados.

Aunque la Conferencia de Directores de Bibliotecas Nacionales agrupa en teoría a un amplio grupo de instituciones de esas características y con esos objetivos, en realidad han sido la National Library of Australia, la Library of Congress, la British Library, la Koninklijke Bibliotheek, la Deutsche Bibliothek las que han llegado al acuerdo de participar en un proyecto común o alianza junto con la Biblioteca Nacional de Portugal⁹ (y con una clamorosa ausencia) y la IFLA y el propio CDNL para cooperar en todo lo que se refiere a la comunicación, coordinación y apoyo de las actividades claves tanto en el control bibliográfico como en el control de los recursos de información, así como la normativa de formatos y protocolos necesarios para ello. Como se verá, la defi-

⁹ En cuanto a las publicaciones del UBCIM, la Biblioteca Nacional de Portugal, además de encargarse del programa UNIMARC, va a continuar publicando el *International Cataloguing and Bibliographic Control* (ICBC), mientras que las publicaciones de la nueva serie del UBCIM que incluye las recientes versiones de las ISBD también mantendrán su distribución a través de la editorial K.G. Saur en la dirección <http://www.ifla.org/V/saur.htm>.

No obstante otras publicaciones del UBCIM estarán disponibles en la siguiente dirección <http://www.ifla.org/VI/3/nd1/publist.htm>

nición, no excesivamente precisa, viene a reunir en una sola iniciativa los propósitos y objetivos de los programas centrales UBCIM y UDT, y la falta de precisión en la declaración inicial se resuelve con creces en el detalle que se va a mencionar a continuación.

Tal y como suele ser normal en organizaciones colegiadas de amplia experiencia organizativa y prospectiva, lo primero que elaboró el ICABS fue un plan estratégico para los años 2003-2004¹⁰. La consulta de este plan es imprescindible para comprender cuál va a ser ejecución de las finalidades del ICABS.

Dado que esta comunicación se termina de escribir justamente después de el septuagésimo Congreso de la IFLA en Buenos Aires, en el que lógicamente ICABS ha rendido cuenta, puede observarse hasta qué punto los objetivos previstos han dado resultado.

4. OBJETIVOS DE ICABS

El ICABS persigue tres objetivos fundamentales para los que desarrolla hasta un total de 13 acciones diferentes. Obviamente los objetivos están primordialmente vinculados a las prioridades profesionales de IFLA, como pueden ser la promoción de la normativa, la elaboración de directrices o la definición de buenas prácticas, pero hay otras de mas reciente acuñación vinculadas a la promoción de la utilización conjunta de los recursos, al suministro de acceso a la información sin ningún tipo de restricción, a la representación de las bibliotecas en el mercado tecnológico y al desarrollo profesional de los bibliotecarios.

El primero de los objetivos está establecido así: Mantener, promover y armonizar las normas existentes, así como los conceptos relacionados con el control tanto bibliográfico como de los recursos electrónicos o digitales. Para ello se han diseñado seis líneas de actuación, algunas ya existentes, otra con cambios más que cuantitativos, cualitativos y alguna de nuevo cuño.

La primera de ellas es el mantenimiento y desarrollo de las ISBD y el organismo responsable es la *Deutsche Bibliothek*. No olvidemos que estamos ante la revisión de alguna norma fundamental como puede ser las ISBD(ER) que dejaron ya muy atrás, como previeron sus traductores españoles, a las ISBD(CF), o las ISBD(CR), que en nuestra opinión revolucionan completamente el concepto de serie o periódico que habían fijado las ISBD(S) para sustituirlas por el concepto de *recurso continuo*.

La segunda es el mantenimiento y desarrollo de los *Functional Requirements for Bibliographic Records*¹¹ (FRBR), recientemente traducidas al español y publi-

¹⁰ <http://www.ifla.org/VI/7/annual/icabs-sp03-04.pdf>

¹¹ Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas. *Requisitos Funcionales de los Registros Bibliográficos: Informe final* / Grupo de Estudio de la IFLA sobre los Requisitos Funcionales de los Registros Bibliográficos. [Aprobado por el Comité Permanente

cadadas por la Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas. En nuestra opinión los FRBR suponen una revolución copernicana en la concepción del análisis bibliográfico al que también añaden la perspectiva del uso del registro bibliográfico creado conforme a ese nuevo paradigma. Los FRBR vienen a suponer un gran hermanamiento entre el análisis informático y el análisis bibliográfico y suponen un cambio mayor que el que en su día vino a representar los denominados 'Principios de París'. De hecho, su análisis ha dado lugar a una nueva *Declaración de principios internacionales de catalogación*¹² y está auspiciando la creación de un Código Internacional de Catalogación¹³. La institución responsable es la British Library.

La tercera es el proyecto *Functional Requirements and Numbering of Authority Records (FRANAR)*. Está destinado al aspecto absolutamente decisivo del control de autoridades, que además cuenta con otra acción diferenciada dentro del ICABS, lo cual pone de manifiesto la importancia máxima que tanto la IFLA como la CDNL conceden a este aspecto de la creación de registros bibliográficos, tan olvidada en España y la causante de tantos ruidos y silencios en la consulta de los catálogos, todavía más en los automatizados que en los manuales. El responsable de esta acción, al igual que en la anterior, es la British Library.

La cuarta es el *UNIMARC*. Aunque el desarrollo del MARC 21 con todos sus conjuntos de DTDs y Schemas poseen un vigor y una penetración muy superior al UNIMARC¹⁴ no cabe duda que la posibilidad de mantener una norma internacional que cuente con el aval de todos, es decir, un estándar *de iure*, en lugar de un estándar *de facto* como es el MARC 21, proporciona una notable estabilidad al intercambio de información mediante procedimientos informatizados y no se contradice, sino todo lo contrario, con el MARC 21, nacido de la alianza de Estados Unidos, Canadá e Inglaterra. El responsable de mantener esta acción es la Biblioteca Nacional de Portugal.

La quinta es justamente el *MARC 21* y, como es lógico, el responsable de su mantenimiento es la Library of Congress. Textualmente, la acción señala que su objetivo es promover el desarrollo del MARC 21 y sus derivados XML, es decir, justamente lo insinuado en el párrafo anterior.

de la Sección de Catalogación de la IFLA]. Traducción de Xavier Agenjo y María Luisa Martínez-Conde.- [Madrid?]. Federación Internacional de Bibliotecarios y Asociaciones de Bibliotecas. Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas del Ministerio de Cultura. [2004].- 239 p. I.S.B.N.. 84-8181-213-7

¹² *Declaración de principios internacionales de catalogación* / Borrador aprobado por la Reunión IFLA de Expertos sobre un Código Internacional de Catalogación, 1ª, Francfort, Alemania, 2003. traducción: Elena Escolano Rodríguez. - http://www.ddb.de/news/pdf/statement_spanish.pdf

¹³ Véase el reciente 2º IFLA Meeting of Experts on an International Cataloguing Code, 17-18 August 2004, Buenos Aires, Argentina. <http://www.loc.gov/loc/ifla/imeicc/papers.html>

¹⁴ Véase la comunicación *Presenting the UNIMARC Holdings Format* / Rosa Maria Galvão, Mirna Willer en el 70 Congreso de IFLA, Buenos Aires. http://www.ifla.org/IV/ifla70/papers/136e-Galvao_Willer.pdf.

En <http://www.ifla.org/VI/3/nd1/unimarc-holdings.pdf> puede consultarse la versión del Unimarc Holdings Format que está en proceso de revisión en la actualidad.

La sexta acción, más compleja técnicamente, es el desarrollo no ya únicamente de *Z39.50*, sino también del denominado *Z39.50 International Next Generation*, cuyo acrónimo en inglés es ZING, y que a lo que en una primera versión suponía la sustitución de la sintaxis ASN.1 por XML hay que añadir los servicios de búsqueda y recuperación en la red en inglés Search/ Retrieve Web Services (SRW) vía HTTP que suponen un avance muy considerable y sobre todo muy coherente con el entorno de las comunicaciones y web actual. El responsable es lógicamente la Library of Congress.

El segundo de los objetivos se ha establecido así: Desarrollar estrategias para el control bibliográfico y de los recursos electrónicos y para asegurar la promoción de nuevas convenciones. Para conseguir este objetivo se han establecido tres acciones.

La primera de ellas recibe el nombre de VIAF. VIAF son las siglas en inglés de *Virtual International Authority File*. Como ya se dijo antes, es otro apoyo al control de autoridades y tiene como objetivo analizar la viabilidad del proyecto en diferentes modelos, tales como el VIAF Proof Concept Project elaborado por la Library of Congress, la OCLC y la Deutsche Bibliothek, así como proponer y analizar otros prototipos que pudieran diseñarse utilizando la misma metodología. Este proyecto de marcado carácter universalista y que habrá de tener una repercusión gigantesca en el acceso a la información a través de la red está bajo la responsabilidad de la Library of Congress, de la Deutsche Bibliothek y de la OCLC.

La segunda está basada en el estudio de los requisitos de los *metadatos utilizados en la descripción bibliográfica y basados en XML*. Aquí se agrupan trabajos como los llevados a cabo por el DCMI (Dublin Core Metadata Initiative) [quizá no esté de más recordar que en Dublin, Ohio, está la sede del OCLC], o los realizados por la Library of Congress¹⁵ con los Metadata Encoding & Transmission Standard (METS)¹⁶, Metadata Object Description Schema (MODS)¹⁷, NISO Metadata for Images in XML Schema (MIX)¹⁸ (y, más recientemente, los Metadata Authority Description Schema (MADS)¹⁹, dedicados como revela la 'A', de nuevo a las autoridades) son esenciales para permitir un acceso preciso utilizando diferentes estructuras de metadatos para la transmisión de información de todo tipo, no sólo bibliográfica, en la red. La responsabilidad de este proyecto está a cargo de la Library of Congress.

La tercera simplemente se enuncia como un trabajo de monitorización sobre *identificadores persistentes* [que quizá habría que traducir mejor como permanentes o aún fijos] y su responsable es nuevamente es la Library of Congress. Tal vez en España el más conocido sea el DOI (Digital Object Identifier)²⁰, pero no deja de ser uno de ellos, ni todavía está decidido que vaya a ser la elección definitiva de la IFLA.

¹⁵ *Metadata, Protocol, and Identifier Activities: Library of Congress IFLA/CDNL Alliance for Bibliographic Standards. Report, 2004, Buenos Aires / Sally H. McCallum. - <http://www.ifla.org/IV/ifla70/papers/024e-McCallum.pdf>*

¹⁶ <http://www.loc.gov/standards/mets>

¹⁷ <http://www.loc.gov/standards/mods>

¹⁸ <http://www.loc.gov/standards/mix>

¹⁹ <http://www.loc.gov/standards/mads>

²⁰ <http://www.doi.org>

El tercer objetivo definido aproximativamente consiste en el avance en la comprensión de todos aquellos aspectos relacionados con el archivo y conservación a largo plazo de los recursos electrónicos.

No deja de ser significativo el plazo tan breve en el que los objetos digitales han pasado de ser un recurso completamente nuevo de almacenamiento y transmisión de la información a un recurso que hay que conservar y mantener operativo porque justamente en él reside, a veces de forma única, una gran cantidad de información bibliográfica o referencial.

Para conseguir este objetivo se han definido cuatro acciones.

La primera es el estudio de los *requisitos para la conservación de los recursos electrónicos*. Se trata obviamente de una tarea muy relacionada con el mundo del hardware y el responsable es la Koninklijke Bibliotheek.

La segunda, claramente coherente con la anterior, es la de la *migración y emulación* para estudiar y promover estrategias, mecanismos, métodos y normativa para migrar y emular los recursos electrónicos. Parece obvio que en multitud de ocasiones será más fácil y más rentable migrar o emular la información contenida en un recurso electrónico primitivo a otro más capaz, en dos de las acepciones que tiene esta palabra, pero ello también ha de hacerse conforme a una normativa y ajustándose a unos mecanismos de acción que asegure no sólo la conservación de la información de los recursos electrónicos activados, sino también a su interoperabilidad con nuevos dispositivos. También la responsable de esta acción es la Koninklijke Bibliotheek.

La tercera, de difícil traducción, es la *'recolección de datos en la red'*, es decir el *web harvesting*. Tiene como objetivo estudiar y promover métodos para conseguir publicaciones en la red mediante el procedimiento de la recolección que en estos momentos está basado en el uso de un protocolo informático denominado OAI-PMH²¹ (Open Archives Initiative – Protocol for Metadata Harvesting) y en el uso de los metadatos según la DCMI. El responsable de esta acción es la National Library of Australia.

Por último, la cuarta acción, encomendada así mismo a la National Library of Australia consiste en un trabajo de recopilación de normativas, directrices, códigos de preservación y materiales afines encaminados a la *conservación y preservación de materiales digitales*.

Como ha podido verse por el rápido repaso de los objetivos y las acciones del ICABS ha sido muy razonable y conveniente fundir los antiguos programas UBCIM y UDT. Se pretende con ello mejorar las técnicas de la descripción bibliográfica por medio de la utilización, no sólo de las ISBD, sino también de los FRBR, los FRANAR, los MARC y las diferentes estructuras de metadatos; perfeccionar la consulta y recuperación de la información y la interconexión entre sistemas mediante ZING y el Web harvesting; y como radical novedad la

²¹ <http://www.openarchives.org/OAI/openarchivesprotocol.html>

preservación y conservación de los recursos electrónicos y los soportes digitales identificándolos permanentemente y asegurando que el acceso a los mismos carezca de restricciones.

5. ARGENTINA

En el septuagésimo Congreso de la IFLA en Argentina ha tenido lugar, como era previsible y como rendición de cuentas de lo que habían sido tanto los planes estratégicos como los informes anuales, una visión global de lo avanzado desde Berlín.

En efecto, una de las sesiones, la 148 con el título *The new IFLA-CDNL Alliance for Bibliographic Standards - umbrella for multifaceted activities: strategies and practical ways to improve international coordination* presentó nada menos que 6 comunicaciones distintas, a nuestro modo de ver de lectura imprescindible, en las que seis ponentes de seis instituciones distintas participantes en el proyecto analizaban la situación y los resultados obtenidos en este año.

Destacaríamos la intervención, ya citada anteriormente, de Sally McCallum de la Library of Congress *Metadatos, Protocolo y Actividades de Identificación: Alianza Biblioteca del Congreso IFLA/CDNL para el Reporte de Estándares Bibliográficos, 2004, Buenos Aires*²² que, no sólo por la claridad de su explicación sino por la variedad de proyectos en los que se halla inmersa la Library of Congress, ya que nos presenta una amplia panorámica de los avances a nivel internacional.

También son importantes las comunicaciones de Renate Gömpel, de la Deutsche Bibliothek, *ICABS - Una nueva forma de la colaboración internacional*²³; de Caroline Brazier de la British Library *Análisis de la participación de la British Library en las actividades de apoyo a la Alianza IFLA-CDNL para Normas Bibliográficas (ICABS), 2003-2004*²⁴; la de Fernanda M. Campos, de la Biblioteca Nacional de Portugal, *UNIMARC: Estrategias y actividades*²⁵, la de Hilde Van Wijngaarden *Análisis de las estrategias y novedades en la preservación digital: esbozo de una investigación internacional de la Koninklijke Bibliotheek*²⁶; y la de Pam Gatenby, de la Biblioteca Nacional de Australia, *Coleccionar y gestionar recursos web para su acceso a largo plazo: recolección web y directrices para apoyar la preservación (Acciones 3.3 y 3.4 de ICABS)*²⁷.

²² http://www.ifla.org/IV/ifla70/papers/024s_trans-McCallum.pdf

²³ http://www.ifla.org/IV/ifla70/papers/033s_trans-Goempel.pdf

²⁴ http://www.ifla.org/IV/ifla70/papers/022s_trans-Brazier.pdf

²⁵ http://www.ifla.org/IV/ifla70/papers/023s_trans-Campos.pdf

²⁶ http://www.ifla.org/IV/ifla70/papers/025s_trans-Wijngaarden.pdf

²⁷ http://www.ifla.org/IV/ifla70/papers/026s_trans-Gatenby.pdf

6. SITUACIÓN EN ESPAÑA

No ha faltado desde luego, quién previó que la inclusión de los recursos bibliotecarios en la red y la interacción de las bibliotecas con Internet habrían de suponer muchos cambios en el mundo bibliotecario español. Así en el foro de debate, *El libro, las bibliotecas y los archivos en España en el III milenio*, celebrado en Santander en noviembre de 2001 vio la presentación de algunas comunicaciones en las que se preveía un cambio de paradigma como en el que efectivamente año y medio después ha venido a suponer el ICABS. Quizá se puedan mencionar dos comunicaciones distintas, una de María Luisa Martínez-Conde²⁸ y otra de Xavier Agenjo²⁹.

Sin embargo, puede afirmarse que la primera creación global en la que se utilizan en España gran parte de los nuevos métodos y procedimientos que recoge el ICABS es en el proyecto de la Biblioteca Virtual de Andalucía³⁰ en la que efectivamente se utiliza XML, diferentes estructuras de metadatos e imágenes digitales asociadas, mediante registros de fondos y localizaciones, a los registros bibliográficos, etc. Parte de la inspiración teórica de este proyecto puede encontrarse en el artículo *Del Catálogo Colectivo a la Biblioteca Virtual. La Biblioteca Virtual del Patrimonio Bibliográfico*, presentado a las Primeras Jornadas de Patrimonio Bibliográfico de Castilla-La Mancha y celebradas en Toledo del 12 al 14 de noviembre de 2004 [en prensa].

Un buen resumen de la normativa que se va desprendiendo de todas estas acciones, con aplicaciones y casos prácticos es la que aparece reunida en el tomo 52, número 4, del *Boletín de ANABAD* promovido por la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria y publicado en el 2003, aunque la numeración es del 2002. El número fue coordinado por Pilar Domínguez.

Por último, cabría mencionar en la línea de la Biblioteca Virtual de Andalucía, la puesta en marcha del Proyecto de la Biblioteca Virtual de Prensa Histórica (*Correo Bibliotecario*, n.º 68, julio-agosto 2003, *Biblioteca Virtual de Prensa Histórica* y, así mismo, *Correo Bibliotecario*, n.º 72, enero-febrero 2004, *Avances de la Biblioteca Virtual de Prensa Histórica*). puesta en marcha mediante dos Concursos Públicos, en los cuales los pliegos de prescripciones técnicas requieren de los licitantes todo este conjunto de normativa, o gran parte de ella, a la hora de su realización³¹.

²⁸ *El acceso a la información digital* / María Luisa Martínez-Conde // *El libro, las bibliotecas y los archivos en España a comienzos del tercer milenio* / Luis A. Ribot García, coordinador. Madrid. Sociedad Estatal España Nuevo Milenio, 2002. - 597 p. ISBN 84-95486-45-8. pp. 131-139.

²⁹ *Perspectivas tecnológicas en el libro y la biblioteca del futuro* / Xavier Agenjo Bullón // *El libro, las bibliotecas y los archivos en España a comienzos del tercer milenio* / Luis A. Ribot García, coordinador. Madrid. Sociedad Estatal España Nuevo Milenio, 2002. 597 p. ISBN 84-95486-45-8. pp. 177-191.

³⁰ <http://www.juntadeandalucia.es/cultura/bibliotecavirtualandalucia>

³¹ Un comentario paralelo a este proyecto puede verse en el artículo *El Monje Digital y sus Problemas Hemerográficos*, presentado como ponencia las IX Jornadas de Trabajo de la Asociación Española de Bibliografía [en prensa].

Los telecentros y las bibliotecas públicas: nuevas alianzas para la sociedad de la información

M^a FELICIDAD CAMPAL GARCÍA*

Resumen: Se ofrece una descripción, valoración y algunos ejemplos de los telecentros y se muestra la necesidad de vincularlos a las bibliotecas públicas y de que estas amplíen sus roles tradicionales para desarrollar determinadas funciones de forma conjunta. El propósito de este artículo es poner de manifiesto la posibilidad de cooperar en la prestación de algunos servicios comunes a ambas instituciones: ofrecer un único punto de información a la comunidad relevante que cubra sus necesidades tanto de carácter local como general; y conectar el desarrollo de las nuevas tecnologías a las carencias de formación en el manejo de las mismas, esto es, la alfabetización digital. Además, basándonos en la premisa de que no todo el mundo dispone de un ordenador en casa, tanto las bibliotecas públicas como los telecentros, constituyen una inversión social como espacios para ayudar a lograr el objetivo de facilitar el acceso igualitario y universal a Internet y a la Sociedad de la Información. La base de esta cooperación es que ambas instituciones son actores conscientes de la necesidad de diseñar acciones innovadoras y creativas que faciliten la igualdad de oportunidades, la participación de los ciudadanos en la vida pública y el acceso a la cultura y la educación, para contribuir al cierre de la brecha digital y aumentar su calidad de vida.

Palabras clave: Telecentros, bibliotecas, cooperación, Internet, información comunitaria, alfabetización

INTRODUCCIÓN

Hoy en día los organismos internacionales de desarrollo como la Unesco, reconocen que existe una correlación entre el acceso a la información, la adop-

* Ayudante de Biblioteca de la Biblioteca Pública de Salamanca "Casa de las Conchas" y Profesora Asociada de la Facultad de Documentación de la Universidad de Salamanca; Felicidad.Campal@bcl.jcyl.es

ción de las tecnologías de información y comunicación (TIC) y el desarrollo económico y social. Sin embargo ya sabemos que no todo el mundo tiene acceso a estos recursos, lo que nos pone de nuevo sobre la mesa las grandes diferencias que siempre han existido, afectando a todos los órdenes de la vida, económico, social, laboral y cultural, y separando a unas sociedades de otras. Pero ahora, que vivimos en la era de la tecnología y de la información, y que se ha demostrado el valor que esta tiene, tenemos que añadir una más, la brecha digital o fractura tecnológica, que menoscaba tanto la posibilidad de acceso a la información y a los recursos tecnológicos, como la capacidad de uso. El conjunto de estas diferencias disminuye la posibilidad de desarrollo y la integración global de las sociedades que la padecen. Para salvar esta fractura es necesario implementar nuevas fórmulas que proporcionen acceso colectivo a los recursos informáticos y telemáticos e Internet, como modelo alternativo a la excluyente conexión individual. En este sentido se puede considerar a las bibliotecas públicas y a los telecentros, que en la actualidad se están introduciendo en muchos países del mundo, como herramientas de desarrollo, que pueden ayudar a reducir las brechas y desigualdades sociales, económicas y de conocimiento (Gómez, Hunt y Lamoureux, 1999), y, por tanto, como una inversión social que abrirá la vía a una sociedad de la información que sea interactiva y no excluyente (Fuchs, 2000).

¿QUÉ SON LOS TELECENTROS?. ALGUNOS CONCEPTOS CLAVE

Empezaremos definiéndolos como espacios públicos que proveen a las comunidades de una gama de actividades y servicios para facilitar y promover el acceso universal (Cisler, 1998), o al menos un mayor acceso que el actual, a las tecnologías de información y comunicación (TIC), a través de las infraestructuras necesarias para ello y de una capacitación para el manejo de las mismas, especialmente de las técnicas de navegación de Internet (Gatica y Valdivia, 2003). Tienen los propósitos de dinamizar esas comunidades y de proporcionarles la información necesaria para su desarrollo educacional, personal, social y económico (Gómez, Hunt y Lamoureux, 1999). Este aspecto hace que sean algo más que simples centros proveedores de tecnología, también son centros comunitarios culturales, lugares de encuentro y además, se han convertido en los mejores puntos de información al ciudadano. Por ello, su foco principal y buena parte de su éxito radica tanto, en el origen y la calidad de las fuentes de la información que transmiten, local, regional o internacional, pública o privada; como en la tipología, educativa, cultural, laboral, económica, sanitaria o turística. Es necesario matizar a este respecto, que este acceso a la información hay que entenderlo no solo como la necesidad de disponer de infraestructuras —que, como ya se ha comentado, son necesarias pero no suficientes—, sino como la necesidad de generar conocimiento entre los ciudadanos. Es decir, que estos tengan capacidad para conocer donde se encuentra

la información, seleccionarla, crear valor añadido (Proyecto @cerca, 2003), y aplicarla a las situaciones para las que esa información es necesaria y relevante (Whyte, 1999).

Generalmente sirven a una zona rural y aislada, o zonas urbanas pobres, sin embargo, incluso las ciudades y regiones más conectadas y más avanzadas en cuanto a tecnología como Silicon Valley (California) o Parthenay (Francia), también disfrutan de centros como estos (Cisler, 1998).

Otro rasgo importante y de especial relevancia para este documento, es que algunas veces funcionan en colaboración con empresas de telefonía rural y urbana, radios comunitarias, centros de documentación, bibliotecas públicas, escuelas, universidades, organizaciones comunitarias y otras instituciones cívicas que ofrecen acceso público y gratuito a sus ordenadores y conexiones Internet, son los llamados telecentros cívicos (Gómez, Hunt y Lamoureux, 1999).

La Asociación Española de Teletrabajo (AET) ofrecía una definición más amplia. En su acepción etimológica el prefijo "tele", de la misma raíz que televisor, tele-fono, etc., se aplica principalmente como único denominador común que parece haber en las diversas definiciones de telecentro: "*uso que en él se hace de las telecomunicaciones*". Para esta Asociación un telecentro es un espacio físico, dotado de la suficiente infraestructura telemática para poder acometer diferentes actividades relacionadas con las TIC. Está caracterizado por el hecho de que los actores que intervienen pueden desarrollar una adecuada combinación de relaciones, tanto presenciales como virtuales. Esto les permite alcanzar un gran incremento de la eficacia y la flexibilidad (espacio-temporal) para la consecución de diversos objetivos sociales y la optimización en el uso de los recursos.

Colle y Roman (1999) definen un telecentro como "*un local compartido que provee acceso público a tecnologías de información y comunicaciones*".

Se utilizará el término "telecentro" de manera genérica, aunque algunos autores han identificado hasta 30 términos que se han utilizado para referirse a esta gama de experiencias, que tienen en común ser centros de información y comunicación (Colle y Roman, 1999). "telecasitas", "telecabañas", "centros comunitarios de tecnología", "centros de aprendizaje en red", "clubes digitales", "cabinas públicas", "espace numérisés", "telestugen", "telecottages", "teletienda", "talleres comunitarios de comunicación", "telecentros comunitarios de uso múltiple", "infocentros", "centros de acceso comunitario", "sitios de acceso al aprendizaje", "puntos de acceso asociativos", "redes comunitarias" o "telecenters".

En definitiva, los telecentros son lugares donde se aprovechan al máximo las ventajas que implican tanto el acceso a la información y a las TIC, como el conocimiento y el uso apropiado de las mismas. Funcionan como una auténtica red, de forma que, como veremos, comparten algunas metodologías de gestión y objetivos con las nuevas bibliotecas públicas. Ambas instituciones (los telecentros y las bibliotecas públicas) deben servir como herramienta para democratizar el acceso a la sociedad de la información a la población. En este

sentido, tienen filosofías similares de servicio público y desarrollo local, así como puntos en común en aspectos tales como: suministro de información; acceso a las infraestructuras y a los servicios telemáticos (teleservicios), correo electrónico, acceso a Internet, videoconferencia o a otros medios de telecomunicación en general; y desarrollo de programas formación en el uso de las nuevas tecnologías y de la propia información. Estas actividades, sin embargo, no son el eje principal y exclusivo de trabajo en ninguna de estas organizaciones, ya que ambas los ofrecen como complemento a sus otros servicios informativos, culturales, educativos, laborales, empresariales o recreativos.

Por ello no se va a entrar en una explicación detallada de esas otras funciones propias y particulares de cada uno de ellos: préstamo de todo tipo de material, apoyo a la educación, desarrollo cultural de la comunidad o la promoción de la lectura, entre otros, de sobra conocidas por todos, en el caso de las bibliotecas. Adentrarse en todo lo que, además, constituyen otras de las funciones básicas de los telecentros: divulgación de las nuevas tecnologías, formación de los futuros teletrabajadores o empresarios, plataforma para el desarrollo del teletrabajo, el telecomercio, la telemedicina, formación a distancia, prácticas de animación y comunicación externa, queda fuera de mi competencia, de mi intención y en todo caso, del espacio y del tiempo del que se dispone en este foro. Tan solo apuntar que el conjunto de estos servicios permite a los telecentros ejercer su influencia y beneficios más allá del ámbito de la actividad presencial, ampliando en gran medida su radio de acción, del mismo modo que le sucede a las bibliotecas públicas gracias a la implantación y el desarrollo de sus sedes web. Poner de manifiesto las concomitancias y las ventajas del trabajo compartido de forma que se ofreciera todo un conjunto de servicios complementarios para la comunidad desde una sola institución, si que constituye el propósito de esta comunicación.

ORIGEN Y EVOLUCIÓN DE LOS TELECENTROS

Un poco de historia: todo empezó con los bibliotecarios

El primer telecentro se crea en Velmdalen, Suecia a mediados de los 80. Poco a poco van llegando a algunos países de Europa noticias de los estados de bienestar como Suecia y Dinamarca, acerca de las experiencias de telecentros. Un ejemplo, por lo destacado de la iniciativa para nuestra profesión, es el que se desarrolla en Hungría, a finales de 1993, durante un programa de desarrollo de la comunidad en Csákberény, una pequeña población de montaña del medio oeste húngaro. Un grupo de bibliotecarios húngaros empezó a dar a conocer en la literatura profesional descripciones de iniciativas de telecentros daneses y suizos. Creyeron que modernizando y ampliando los servicios que ya ofrecían en sus bibliotecas podrían liderar una especie de telecentros. El objetivo consistía en hacer disponible, a amplia escala, nuevas fuentes

de información, canales, medios de comunicación y herramientas para una diversidad de usuarios que de otro modo no tendrían acceso a dichos servicios. Ellos pensaron sobre todo en pequeñas comunidades del campo donde las bibliotecas con recursos pobres pudieran renovarse asumiendo nuevas funciones, y así fortalecer sus posiciones. Sus iniciativas dieron como resultado la creación de un telecentro, una publicación y varios artículos que salieron reflejados en medios de comunicación. Sin embargo, el proyecto no dio resultado debido a que las comunidades locales donde lo intentaron implantar, no entendieron los objetivos del telecentro y en ningún momento se sintieron implicadas en la causa ni defensoras de la misma, lo que ocasionó que pocos meses después de inaugurarlos se clausurara (Bihari y Jókay, 1999).

Los telecentros en la actualidad: algunos ejemplos

A la vista del éxito sueco, sus vecinos Finlandia y Dinamarca comenzaron a imitar este tipo de proyectos, hasta que el modelo de los telecentros se expandió hacia Alemania, Inglaterra, Noruega y en general a Europa Occidental y a Canadá. Incluso este mismo modelo ha sido reproducido en casi toda América Latina, Asia y África (Infotics, 2004).

Telecentros en América Latina, África y Asia

Estas iniciativas contra la exclusión social, que operan con relativo éxito en Europa, están tomando forma en América Latina con el nombre de "Telecentros de Servicios Multipropósito (TSM)" (Libro sobre la Infraestructura de la Información en las Américas, 2001). De forma similar a las redes ciudadanas¹, son conglomerados que operan como servicios comunitarios basados en redes informáticas puestas en marcha por la sociedad civil local y que dan lugar al surgimiento de instituciones, asociaciones, empresas con una nueva cultura del conocimiento y reproducciones del saber. Pueden generar movimientos asociativos en la red, centros de información ciudadana y de aprendizaje informático, acceso gratuito a correo electrónico y conexión a Internet.

- Es importante destacar el caso de Chile: Programa Nacional de Infocentros² que se desde 2001 propone dar soluciones de conectividad a personas o empresas que no pueden acceder a otras opciones para conectarse. También pretende mejorar el acceso de los sectores más

¹ Más información sobre las Redes Ciudadanas en CAMPAL, F. "Las redes ciudadanas: de la información a la participación democrática", *Educación y biblioteca*, 2003, n° 135, pp. 56-66

² Infocentros: http://www.infocentros.gob.cl/AUSI/respaldo/coordinacion_1024/index_2.htm [Consultado: 1 de septiembre, 2004]

desfavorecidos de la población a las nuevas tecnologías de la información y comunicación mediante accesos comunitarios. Infocentros está participado tanto por el sector público y el sector privado. Su objetivo es optimizar la asignación y el uso de recursos destinados a la creación de Infocentros, teniendo como propósito la articulación y complementariedad de proyectos. Para ello el Programa lleva a cabo iniciativas que le permiten compartir, investigar, desarrollar y difundir formas de gestión con participación de la comunidad y que aseguren la sostenibilidad y buenos resultados de estos Infocentros.

- Otro ejemplo importante en América Latina es el caso de Somos Telecentros³. Se trata de una red de comunidades e iniciativas de América Latina y El Caribe que utiliza las telecentros comunitarios como puntos de encuentro y las tecnologías de información y comunicación como instrumentos para nuestro desarrollo humano integral. A su vez, generan círculos de aprendizaje basados en el trabajo colaborativo y el apoyo mutuo e impulsan el trabajo de redes locales y nacionales como soporte de nuestra red regional.
- Proyecto FUNREDES⁴: Fundación Redes y Desarrollo, es una ONG internacional dedicada a la difusión de las TIC en los países en desarrollo, en particular en América Latina y el Caribe. Se inició en 1998 y trabaja en colaboración con los organismos internacionales, ONG, los Estados, las administraciones y las instituciones públicas o privadas interesadas, con el objetivo de contribuir al desarrollo e integración regional. Su misión consiste en promover y facilitar el uso de las Nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación (NTIC) en los países en desarrollo, en particular en América Latina y el Caribe.
- La Iniciativa Acacia⁵ (Communities and the Information Society in Africa Program Initiative) es un programa internacional destinado a fortalecer a las comunidades sub-Saharianas para ayudarlas a aplicar las TIC en su desarrollo social y económico. Concebida y desarrollada por el International Development Research Centre (IDRC), Acacia es la contribución de Canadá a "African Information Society Initiative (AISI)", ratificada por los gobiernos africanos para la construcción de la Sociedad de la Información en África.

³ Somos Tele-centros: <http://www.tele-centros.org/> [Consultado: 1 de septiembre, 2004]. Más datos sobre la Sociedad de la Información en general en América latina y sobre las redes ciudadanas y los telecentros en particular, www.iadb.org/regions/itdev/telecentros/index.htm [Consultado: 1 de septiembre, 2004]

⁴ El proyecto FUNREDES: Fundación Redes y Desarrollo, <http://www.funredes.org>, y MISTICA <http://funredes.org/mistica> [Consultado: 1 de septiembre, 2004]

⁵ The Acacia Initiative, http://web.idrc.ca/en/ev-5895-201-1-DO_TOPIC.html [Consultado: 6 de septiembre, 2004]

- Algunos ejemplos más: en Mali el Timbuktu telecentre, en Surinam Brownsweig el Suriname Community Telecentres; en Tanzania el Maneno Mengi telecentre work y el Tanzania Sengerema telecentre, en Uganda Nakeseki telecentre.
- En Vietnam el Dak Lak telecentre; En la India el Rajkot District, en Indonesia el Handoko Suwono⁶.

Telecentros en Europa

En el viejo continente se empezaron creando en su mayoría a través de proyectos Leader⁷ o Proder⁸ con el objetivo de introducir las nuevas tecnologías de la información en las zonas rurales más aisladas de las zonas urbanas, mediante la organización de pequeños centros informatizados que permitirán mejorar los servicios, crear nuevas posibilidades de empleo (secretariado, ofimática, contabilidad, formación) y de acceso a la información. De mediados de los 80 a inicios de los 90 los telecentros rurales vivieron un importante crecimiento, que después decayó y finalmente se detuvo: en el año 2000 existía casi el mismo número de centros que en el 93 (Suecia 23 en el año 1993 y 25 en el 2000; Finlandia paso de 49 a 40 en ese mismo periodo y Dinamarca de 9 a 10⁹, (Infotics, 2004). Algunos ejemplos:

⁶ Más datos sobre estos y otros proyectos se pueden encontrar en la web de ITU International Telecommunication Union, cuya sede en español es <http://www.itu.int/home/index-es.html>

⁷ Más datos en *FORO de Nuevas Tecnologías, Proyectos Leader y Proder, Otras Experiencias*. Disponible en http://redrural.tragsatec.es/redrural/foros_debate/Foro_Tecnolog%C3%ADas/proyectos.htm [Consultado: 8 de enero, 2003].

⁸ *PRODER* (Programa Operativo de Desarrollo y Diversificación Económica de zonas Rurales). Es un programa nacional de desarrollo rural diseñado y aplicado en España cofinanciado por la Unión Europea.

Más información en la web de la Red Española de Desarrollo Rural <http://www.redr.es/acciones/proder.htm> [Consultado: 11 de agosto, 2004]

LEADER es una Iniciativa comunitaria de la Unión Europea para el desarrollo rural cuyo nombre responde a las siglas, en francés, "Relaciones entre Actividades de Desarrollo de la Economía Rural" que puede aplicarse a las regiones europeas de Objetivo 1 (menos desarrolladas), 5b (zonas rurales frágiles) y 6 (zonas nórdicas con baja densidad de población). LEADER II fue precedida por LEADER I. (1991-1994). Los objetivos de LEADER II son fomentar las actividades innovadoras realizadas por los agentes locales, sean públicos o privados, en todos los sectores de actividad del medio rural, dar a conocer experiencias concretas y ayudar a los agentes locales de los distintos Estados miembros que lo deseen a inspirarse en los resultados obtenidos por otros territorios y a realizar en común determinados proyectos. Más información en <http://redrural.mapya.es/web/default.asp> [Consultado: 11 de agosto, 2004]

⁹ Ejemplos de Telecentros en Europa, en *INFOTICS: lista de correo sobre tecnologías de la información y de la comunicación*, Número 9, 17 de mayo de 2004, <http://www.campus-e-mexico.edu.mx/campus2/infotics/INDEX09.HTM> [Consulta: 5 de septiembre, 2004]:

— Antur Tanan Cain Telecafe: <http://telecottages.org/langedw.htm>

- Antur Tanan Cain Telecafé, Telecentro en el Valle de Tanat, zona rural de Gales& Contac
- Proyecto Cosmic, Café Internet público en el este de Devon
- RATIO - Rural Area Training & Information Opportunities, dependiente de la Universidad de Plymouth, mapa de centros de Recursos
- WREN Telecottage, uno de los primeros Telecottages ingleses
- Centro di Telelavoro Roma-Nexus, Centro de Teletrabajo en Roma
- Telecottage en Färgelanda, centro que forma parte de una organización de Telecottages en Suecia
- Telecenter Oy, Telecentro en Finlandia

Telecentros en España

España se ha convertido en uno de los países de la Unión Europea donde estas iniciativas están creciendo a un ritmo más acelerado, a pesar de que todavía se encuentran en un estadio muy inmaduro y de que aún queda mucho para que se alcancen todas las posibilidades que ofrecen. Han surgido experiencias piloto en lugares periféricos entre Pymes y a nivel regional o sectorial como consecuencia de proyectos pioneros como Adapt, Horizon, Now¹⁰, entre ellos:

-
- Proyecto Cosmic: <http://www.cosmic.org.uk/>
 - RATIO - Rural Area Training & Information Opportunities: <http://www.c2100.com/holding.asp>
 - WREN Telecottage: <http://www.ruralnetuk.org/>
 - Centro di Telelavoro Roma-Nexus: <http://www.telenexus.telecomitalia.it/>
 - Telecottage en Färgelanda, Suecia: <http://www.telenexus.telecomitalia.it/>
 - Telecenter Oy, Finlandia: <http://www.telecenter.fi/>

¹⁰ Ejemplos de Telecentros en España, En: El Teletrabajo, Telecentros http://www.gra.es/guiaempleo/NT_8k.htm [Consultado: 11 de junio, 2004]

- Centro de Recursos de Formentera: <http://formentera.net/pobox.htm>
- Centro de Recursos Telemáticos enRED: <http://www.cfnti.net/telecentros/enred/>
- Centro de Recursos Telemáticos "en RED" II: <http://www.cfnti.net/telecentros/enred2>
- Telecentro de Taramundi y Centro de Recursos Telemáticos Compartidos DITIC: <http://cfnti.net/telecentros/dicit>
- Telecentro Gordexola: <http://www.gordexola.net>
- Telecentro Biaizpe: <http://www.biaizpe.net>
- Telecentro CEIN: <http://www.cein.es>
- Proyecto BRISA: <http://www.eatur.com>
- Telecentros en Andalucía: A.A.R.C.- Asociación Andaluza de Redes Ciudadanas www.redciudadand.org
- Telecentros en Navarra: www.biaizpe.net
- Telecentros en Cataluña: www.pradesmontsant.com
- Iniciativas para creación de Telecentros en Valencia: www.grupodeaccioncomarcas.com; www.la-serrania.com; www.rincondeademuz.com
- Centro Telemático Rural en Sierra de Gata (Cáceres): <http://agatur.net>
- Centro Telemático del Bierzo (León): <http://infored.org>
- Telecentros de Mallorca, Menorca, Ibiza: <http://www.caib.es/root/mitchub>
- Parque Tecnológico de Andalucía: <http://www.pta.es/>

- Centro de Recursos de Teletrabajo: (Formentera) proyecto que desde 1991 aporta soluciones a la insularidad de Formentera proporcionando herramientas telemáticas y de teletrabajo. La buena acogida que ha tenido este Telecentro ha provocado que actualmente haya desarrollado el proyecto europeo Temeten, relacionado con el teletrabajo
- La Red de Telecentros de Asturias: La Administración Regional del Principado de Asturias (a través de la Dirección General de Transportes y Telecomunicaciones) y en colaboración con distintos ayuntamientos de la región, está construyendo lo que será la mayor red de telecentros de Europa (82 telecentros para el año 2003):
 - Centro de Recursos Telemáticos enRED y “enRED II”, (Asturias) Proyecto cofinanciado a través de Fondos estructurales FSE-FEDER, la Consejería de Trabajo y Promoción de Empleo del Principado de Asturias, el Proyecto NOW.
 - Telecentro de Taramundi (Asturias). Asturias, la región Europea con el más alto índice de desempleo juvenil, cuenta con un telecentro en la citada localidad, que es una de las zonas rurales más deprimidas de nuestro país.
 - Centro de Recursos Telemáticos Compartidos DITIC
 - Telecentro dirigido a personas discapacitadas del Principado de Asturias
- Centro de Teletrabajo GISA (GETAFE) se implanta en el marco del Programa Europeo Adapt, y dicha implantación ha sido financiada tanto por la Unión Europea, la Comunidad Autónoma de Madrid, el Ayuntamiento de Getafe y la empresa municipal Getafe Iniciativas S.A.
- Telecentros en Murcia, Telecentro Tierra, el primer Telecentro Rural de la Región de Murcia
- Telecentros en Navarra. Biazpe. Telecentro en la montaña Navarra, a disposición de PYMES, profesionales y organizaciones locales de la zona. Se trata de uno de los telecentros más asentados en el panorama español.
- Telecentro Gordexola (Vizcaya). Se trata del primer telecentro rural inaugurado en España. Ejemplo de un telecentro español.
- Centro de Teletrabajo “Cartuja 93”: Permite a las empresas conocer las ventajas estratégicas y organizativas del teletrabajo, disponer de recursos telemáticos y recibir servicios de apoyo.
- Telecentros en Andalucía: A.A.R.C.- Asociación Andaluza de Redes Ciudadanas. Telecentros en Cataluña y Telecentros en Valencia.
- Centro Telemático Rural en Sierra de Gata (Cáceres).
- Centro Telemático del Bierzo (León).

- Los telecentros de Mallorca, Menorca e Ibiza, que ofrecen distintos recursos informáticos, que se pueden reservar desde la propia página web
- Proyecto Brisa en Aragón. Creado en 1993, desde sus inicios ha promovido el uso de las nuevas tecnologías y el fomento del desarrollo rural. El éxito de la iniciativa ha posibilitado el desarrollo de actividades como el proyecto MERCURIO¹¹ una investigación sobre la potencialidad del desarrollo rural. Esta experiencia culminó con la creación de un centro de teletrabajo en Mosqueruela (Teruel) y pretende crear una red de seis telecentros.

Además, gracias a la iniciativa municipal de algunos pueblos¹¹ como Callús (Barcelona), Carreño (Asturias), Jun (Granada), Morella (Castellón) y Ribes de Freser (Girona), se han desarrollado servicios integrales de telecomunicaciones, por los que los habitantes de estos municipios tienen la posibilidad de acceder a Internet con banda ancha, de tener 22 canales de televisión por cable y el servicio de teléfono. Todas éstas son poblaciones de entre 1000 y 10000 habitantes que han apostado por las tecnologías de la información para mejorar la vida de sus vecinos y que con su iniciativa han conseguido -aparte de crear infraestructuras digitales- formar a sus vecinos y fomentar el teletrabajo.

El conjunto de estas iniciativas superó con creces el objetivo del "Plan InfoXXI: La Sociedad de la Información para todos" (2001), ante cuyo fracaso se aprobó en julio del 2003 el "Plan España.es". Este nuevo Plan incluye un conjunto de acciones y proyectos concretos que representarán un importante impulso para el desarrollo de la Sociedad de la Información en España. Para ello se centra en un doble frente simultáneo: reforzar la oferta de contenidos y servicios que favorezcan la demanda y mejorar la accesibilidad en sentido amplio, ofreciendo, a través del programa Navega.es, 2000 nuevos telecentros de acceso público a Internet para lograr la integración social y territorial haciendo un esfuerzo en formación y comunicación de las ventajas de la Sociedad de la Información. El Ministerio de Ciencia y Tecnología es el responsable global del plan con el apoyo técnico de la sociedad pública Red.es. Se pre-

¹¹ C@rreño Digit@l (Asturias). <http://www.carrenodigital.net/> [Consultado. 11 de junio, 2004]

— Callús: www.callus.org [Consultado. 12 de junio, 2004]

— Ribes de Freser: www.televall.com [Consultado. 12 de junio, 2004]

Para más información sobre el tema Ana M^a Morales García está llevando a cabo una segunda Encuesta a Telecentros Españoles en el Departamento de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad Carlos III de Madrid. Fueron muchas las conclusiones que se derivaron de un primer estudio y son alentadores algunos resultados: ejemplo de ello es la existencia en España de 53 telecentros, distribuidos en 15 Comunidades Autónomas, donde Asturias, Aragón y Baleares son las regiones que destacan en cuanto a número de telecentros creados, sin contar los 32 Nuevos Centros de Conocimiento, creados a partir de 1999 con el objetivo de desarrollar el Plan de Alfabetización Tecnológica de Extremadura. Para más datos contactar con amorales@bib.uc3m.es

tende a través de estas actuaciones solucionar dos de los principales problemas para el desarrollo de la Sociedad de la Información en España, la falta de interés y la escasa formación por parte de los ciudadanos para acceder a estos servicios (Córdoba y Sanz, 2004). La falta de interés, que se debe en parte al desconocimiento y en parte a la falta de atractivo de los servicios ofertados, y, que como vimos al inicio en el caso de Hungría, puede ser la razón de que este tipo de iniciativas no tenga el éxito esperado.

Además, esta misma entidad Red.es, firmó el pasado mes de abril un convenio de colaboración con el Ministerio de Ciencia y Tecnología, el Ministerio de las Administraciones Públicas y la Federación Española de Municipios y Provincias, en virtud del cual se pone en marcha el "Programa Internet Rural (Puntos de acceso público a Internet)", cuyo objetivo es superar la brecha digital para que los habitantes de las zonas rurales, que se encuentran fuera del área de cobertura de tecnologías convencionales de banda ancha, tengan las mismas oportunidades de acceso a los servicios de la Sociedad de la Información.

Como complemento a esta iniciativa, es importante citar la puesta en marcha del Programa "Internet en las Bibliotecas Públicas" firmado en Octubre de 2002 por los entonces ministerios de Ciencia y Tecnología y de Educación, Cultura y Deporte, ofrecido a las Comunidades Autónomas y Corporaciones Locales con el fin de dar un impulso extraordinario al uso de las nuevas tecnologías en las bibliotecas públicas españolas. Las actuaciones comprendidas en el programa Internet en las bibliotecas son tres: desarrollar una red de puntos de acceso público a Internet en todas las bibliotecas públicas, cuyos principales beneficiarios serán los ciudadanos de zonas rurales y pequeños municipios; desarrollar nuevos servicios, aplicaciones informáticas y herramientas de gestión para las bibliotecas; mejorar la coordinación bibliotecaria de ámbito nacional y potenciar la implantación de nuevos servicios, a través del Portal de las Bibliotecas Públicas Españolas y mediante la formación del personal de las bibliotecas.

EL POR QUÉ, EL PARA QUÉ Y EL CÓMO DE LOS TELECENTROS

A partir de las definiciones ofrecidas de los telecentros, se pueden extraer cuales son los principales objetivos, así como las tareas básicas y los recursos necesarios para conseguirlos.

Objetivos de los telecentros:

- Facilitar la creación de sistemas de información para la comunidad, destacando la producción y publicación de información local de manera continuada (Casasbuenas, 1997).
- Facilitar el acceso a esos sistemas, locales o globales, pero de interés para los ciudadanos.

- Democratizar el acceso a las TIC y a Internet y por tanto a la sociedad de la información para toda la población.
- Convertir los telecentros en lugares para la alfabetización digital, con el fin de fomentar la capacitación continua de la comunidad y universalizar el manejo de las TIC.
- Disminuir la brecha entre los ricos-informados y los pobres-desinformados (Casasbuenas, 1997).
- Ofrecer servicios a la comunidad como una puerta de acceso local a la ventanilla única, portal del ciudadano, servicios a empresas, bolsas de empleo, tablón de anuncios (AET: Asociación Española de Teletrabajo).
- Generar nuevos caminos para el desarrollo local hacia el e-empleo y las microempresas: capacitación y promoción laboral, mediante el uso de las TIC.
- Servir como lugares de encuentro de los ciudadanos entre si (AET), tanto de forma presencial como virtual por medio del correo electrónico.
- Fortalecer la capacidad de interlocución directa de la comunidad con la administración local, regional, nacional o internacional (Casasbuenas, 1997), la e-administración.

Tareas básicas:

Para conseguir estos objetivos y según las circunstancias, necesidades y capacidades de cada comunidad y de cada lugar, según la AET pueden llevarse a cabo algunas *tareas* básicas, que se describen a continuación:

- Fomento del acceso a Internet a sectores marginales (inmigrantes, parados, tercera edad...) como medio para prevenir las tensiones sociales.
- Diseño de programas de alfabetización digital a la población local en cualquier aspecto relacionado con la tecnología y la información.
- Desarrollo del aprendizaje colaborativo, tanto presencial como virtual, la e-formación.
- Difusión del uso de las TIC en la zona de influencia, para lo que se diseñarán campañas informativas.
- Impulso del cambio cultural, hacia la promoción de los ciudadanos en red.
- Fomento del acercamiento de la administración al ciudadano, la ventanilla electrónica.
- Otras actividades no directamente relacionadas con las tecnologías, pero desarrolladas a través de ellas, como puede ser: tramitación de documentos, asesoramiento y ayuda en asuntos oficiales, centro de información local, interacción con los posibles usuarios-clientes.

- Apoyo del nuevo asociacionismo en entornos virtuales, promocionando la creación de redes ciudadanas.

Recursos necesarios para establecer un telecentro:

Para poder llevar a cabo estas tareas que nos permitan la consecución de los objetivos marcados, los telecentros han disponer, según la citada AET, de:

- Equipamientos informáticos (ordenadores, impresoras, escáner, proyectores, portátiles), telemáticos (Internet, e-mail, Ftp).
- Infraestructuras de comunicaciones de calidad (Teléfono, móvil, fax, Rtb, Rdsi/Adsl, redes inalámbricas).
- Presupuesto para un correcto desarrollo económico.
- Personal capaz de llevar a cabo todas las actividades. En cuanto a este aspecto, quienes quieran que sean los responsables que se hacen cargo del telecentro (las instituciones y asociaciones locales o los organismos de la administración pública en cooperación con empresas privadas), tienen que contar con la habilidad para cooperar con más personas e instituciones y un práctico sentido de las estrategias a seguir. Los operadores de los telecentros son un elemento clave a la hora de acercarlos a la comunidad y que esta haga uso de los servicios que presta, son facilitadores de la integración de las TIC en la comunidad (Gatica y Valdivia, 2003).

Ninguno de estos recursos y requisitos son muy diferentes a los que necesitan las bibliotecas públicas. De su disponibilidad depende que ambas instituciones vayan más allá de ser centros de recursos compartidos para convertirse en los dinamizadores de las zonas en que se encuentren, y en catalizadores de los cambios que surjan en su entorno. En este sentido, dado que en la actualidad las necesidades son muchas y los recursos cada vez más escasos, sería recomendable que los nuevos telecentros no tuvieran que construir nuevas instalaciones que no puedan mantener o sostener en el futuro y aprovechar el entorno de las bibliotecas públicas, como instituciones anfitrionas, con las que puedan compartir el edificio, equipos, líneas de comunicación y personal.

VALORACIÓN DE LOS TELECENTROS

Sin embargo los telecentros, están sometidos a una serie de dificultades, que solo, una vez superadas, nos permiten hablar de las ventajas que su existencia aporta al entorno en el que se desarrollan. Veamos de forma más detallada cuales son esas ventajas y las dificultades a las que se enfrentan, así como algunas recomendaciones para poder salvarlas, aspectos, que como sucedía en el punto anterior, afectan de manera muy similar a las bibliotecas públicas.

Ventajas:

- Se inscriben en acciones globales que no se centran exclusivamente en desarrollar actividades económicas (teletrabajo), sino que además tienen en cuenta aspectos educativos, de ocio, de iniciación artística y de sensibilización de la población local, en definitiva, todo lo que contribuye al bienestar social y al aumento de la calidad de vida mediante el desarrollo de las nuevas tecnologías.
- Evitan la exclusión social (se desarrollan sobretudo en barrios desfavorecidos y zonas rurales de más difícil acceso), como sucede en el caso de las redes ciudadanas y de las bibliotecas públicas. El centro de estas estrategias es el factor humano, lo importante son las personas, no los equipamientos ni la tecnología.
- Fortalecen la participación en debates sobre políticas públicas para mejorar la administración municipal, convirtiendo a la comunidad en ciudadanos activos y protagonistas de sus propias acciones e intereses. Ambos factores se integran en un marco más amplio de reformas democráticas, lo que garantiza una mayor transparencia de la actividad política.
- Suponen un canal para la creación y difusión de conocimientos locales, en las diferentes áreas: educativa, cultural, económica, de entretenimiento, etc. contribuyendo así al fortalecimiento de los acervos de conocimiento.
- Favorecen la creación de redes temáticas, para complementar y reforzar el alcance de los contenidos (por ejemplo vinculadas a las actividades económicas y/o culturales de la región).
- Potencian el capital humano y social: desarrollando conceptos como la ayuda mutua, cooperación, espíritu comunitario...etc.; disponiendo de espacios que permitan acceso a servicios públicos, reuniones (oficinas), para aquellos colectivos (asociaciones juveniles, de vecinos, mujeres, jubilados, parados, etc) que no dispongan de sede propia en donde llevar a cabo sus actividades productivas.

Dificultades.

Los problemas más significativos a los que se enfrentan los telecentros son las dificultades financieras y los problemas técnicos (Gómez, Hunt y Lamoureux, 1999):

- En cuanto a la financiación, es un tema preocupante, tanto para el inicio como para la perdurabilidad de los mismos. Su gestión debe tener una clara vocación de alcanzar la autosuficiencia y sostenibilidad económica a medio plazo, que puede llegar mediante fórmulas mixtas, como la multifinanciación a través de:

- ingresos locales propios de la comunidad que se traduce en servicios de oficina, cursos de idiomas, de aprendizaje, divulgar información de interés público...
 - concesiones por participar en diferentes programas y festivales,
 - patrocinio de asociaciones y empresas (públicas o privadas) a cambio de la prestación de determinados servicios,
 - negocios a través de la Red, mediante el teletrabajo,
 - cofinanciación por parte de las administraciones locales (ayuntamientos y diputaciones) y regionales, dado el carácter social con los que actúan estos telecentros.
- En lo relativo al problema técnico, preocupa la precariedad o inexistencia de infraestructuras de comunicación que actúen como soporte de las nuevas tecnologías de la información.

Recomendaciones:

- Considerar el aspecto social que permita superar el miedo de la población a la red facilitando el acceso a las infraestructuras e Internet y formando a colectivos específicos, potenciales usuarios y beneficiarios de la red.
- Diseñar campañas de sensibilización, dinamización y promoción entre la población de la existencia de este servicio compartido, ya que como hemos visto, su éxito radica en su aceptación y en su uso. La manera más barata es la divulgación centralizada de material informativo (posters, folletos) tanto en la calle, como en la biblioteca, así como cuñas radiofónicas y anuncios en la prensa y las televisiones locales, y por supuesto la propia sede web o portal de la biblioteca, que aportará toda la información relativa a la biblioteca y al nuevo proyecto. La difusión de estas informaciones tiene un triple propósito: dar a conocer los telecentros y su disponibilidad en el entorno de las bibliotecas públicas; facilitar la integración de estos servicios en la dinámica local y territorial de la comunidad, para garantizar su permanencia a través del impulso a proyectos específicos (ADEMA: Asociación para el Desarrollo Endógeno de Almazán y otros Municipios, 2003); y mostrar a la comunidad otra cara de las bibliotecas, más actual, más útil y más accesible, para todos y para todo, fomentando su uso entre la ciudadanía, que se sentirá orgullosa de disponer de un servicio así en su barrio o pueblo. Los telecentros y las bibliotecas han de ir a por las personas y no esperar que las personas acudan a ellos.
- Estimular el trabajo en cooperación y la creación de espacios de sinergia colectiva (Casasbuenas, 1997) y de alianzas estratégicas con entidades públicas y municipales, como una forma de sustentar y hacer viables los proyectos de telecentros tanto desde el punto de vista financiero como técnico (Gatica y Valdivia, 2003).

LAS NUEVAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Ante la nueva realidad que supone la Sociedad de la Información, los organismos bibliotecarios internacionales como la IFLA: Federación Internacional de Bibliotecas y Asociaciones de Bibliotecarios entienden que la biblioteca es una herramienta más, como lo son los telecentros, para disfrutar de esta nueva sociedad y no ser esclavos de ella. Para ello, las bibliotecas públicas deben ampliar sus tradicionales funciones ofreciendo acceso a un importante acervo de información y conocimiento clasificado y catalogado en función de determinados criterios, independientemente del formato en el que se encuentre disponible (fondo impreso, más nuevas tecnologías, más acceso a Internet), las bibliotecas híbridas.

De forma más concreta, para la IFLA, tal y como manifiesta Bowden (1999), la biblioteconomía debe enfatizar las siguientes áreas:

- Provisión de servicios de información a la comunidad, tanto a la pequeña y mediana empresa, como a los ciudadanos de forma individual.
- Provisión de puntos de acceso a las TIC para la comunidad (por ejemplo a través de servicios móviles).
- Liderazgo en alfabetización informacional.
- Generación de ingresos a través de programas y servicios especiales, sin menoscabo del ofrecimiento de los servicios básicos y fundamentales de forma gratuita.

Para poder desarrollar estas tareas, la IFLA propone establecer redes (Bowden, 1999), ya que:

- La sociedad de la información se construye sobre la base de la colaboración y del establecimiento de redes humanas y tecnológicas.
- Las redes bibliotecarias y de información pueden ser la espina dorsal de la sociedad del aprendizaje.
- Las organizaciones bibliotecarias tienen la responsabilidad de asegurar el acceso a las redes de información, igual que a otros servicios de utilidad pública y ofrecerlas de forma gratuita para el gran público o a un precio razonable para el sector privado a cambio de apoyos y patrocinios.
- Las bibliotecas pueden funcionar como centros de acceso público a la información electrónica, siendo consideradas prioritarias en ofrecer acceso a Internet.
- Los bibliotecarios deben desarrollar relaciones y colaboraciones fuertes y sostenibles con otros especialistas para modernizar y promocionar los servicios bibliotecarios.

El libre acceso a la información es esencial para la libertad, la igualdad, el entendimiento mundial y la paz. En este sentido y a la espera de que el acceso a Internet sea considerado como un derecho universal y de que ese derecho pueda ejercerse de forma individual la IFLA proclamó el Manifiesto sobre Internet (2002), en el que se determinan algunas de las funciones de las bibliotecas relacionadas con este servicio:

- Facilitar y fomentar el acceso público de los ciudadanos a una información y comunicación de calidad.
- Formar a los usuarios y ofrecerles un entorno adecuado en el que puedan usar libremente y de forma confidencial las fuentes de información y servicios que hayan escogido.
- Convertirse en portales fundamentales para acceder al contenido de Internet.
- Ser un medio para superar las barreras creadas por las diferencias en los recursos, la tecnología y la formación.
- Ofrecer todos estos servicios de forma gratuita.

Igualmente, en el Manifiesto de Oeiras (2003), ministros, responsables políticos y profesionales de 36 países europeos acordaron en la Conferencia sobre política de PULMAN (Public Libraries Mobilising Advanced Networks), una serie de acciones que las bibliotecas públicas, en colaboración con los archivos y museos, deberían llevar a cabo en los campos de:

Democracia y ciudadanía:

- Promover una sociedad civil y democrática atendiendo las necesidades de la comunidad en su conjunto, proporcionar libre acceso a todas las culturas y al conocimiento y combatir la exclusión ofreciendo a la población espacios atractivos y agradables. Se deben prever las necesidades de grupos especiales como minusválidos, adolescentes, tercera edad, parados, y habitantes de zonas rurales.
- Apoyar la puesta en marcha de servicios para administración, salud, comercio y aprendizaje electrónicos, proporcionando acceso completo, objetivo y fácil, así como la formación en la utilización de los recursos electrónicos.

Aprendizaje a lo largo de la vida:

- Desarrollar su papel como centros para el aprendizaje no reglado e informal, ofreciendo contenidos, formación y apoyo a los ciudadanos en todas las etapas de su vida, aprovechando todo el potencial del e-aprendizaje.
- Contribuir al desarrollo de una sociedad de la información alfabetizada funcionalmente, continuando con la promoción de la lectura y el uso de todos los medios, incluida la World Wide Web.

Desarrollo económico y social:

- Ayudar a combatir el analfabetismo digital y la brecha digital, basándose en su éxito demostrado como Punto de Acceso Público a Internet (PIAP) más utilizado en Europa, proporcionando acceso y formación a la población con riesgo de exclusión electrónica, y facilitando servicios a través de nuevos canales como la TV digital, a medida que son accesibles localmente.
- Trabajar en colaboración con la comunidad empresarial local y otros proveedores de servicios para apoyar el desarrollo de la economía del conocimiento en Europa, proporcionando servicios de información con valor añadido.

Siguiendo estas directrices internacionales y ya en el ámbito español, entre los servicios esenciales que recogen las Pautas para Bibliotecas Públicas (2002), están:

- El servicio de información local y comunitaria: Información básica sobre sanidad, empleo, vivienda, impuestos, protección legal, derechos políticos y sociales, consumo, educación, cultura, ocio... que permita a los ciudadanos la integración y la participación efectivas en la sociedad. Información producida por la comunidad e información acerca de la comunidad, en especial la que refleja y difunda su identidad y su desarrollo cultural. La información comunitaria, ya sea elaborada por la propia biblioteca o por otros agentes, debe considerarse parte integrante de la colección o recursos de la biblioteca.
- El servicio de formación de usuarios: la biblioteca pública deberá organizar de manera regular y para el conjunto de los ciudadanos, con especial incidencia en los sectores menos favorecidos, actividades de formación en el uso de la información y en el de las tecnologías de la información y la comunicación.
- La biblioteca debe proporcionar acceso a Internet y a las páginas web en puestos de consulta exclusivos dotados de impresora.

En esta misma línea, el Plan de Impulso de las Bibliotecas Públicas Españolas (2000) propone un nuevo modelo de bibliotecas públicas para la Sociedad de la Información. Este nuevo modelo deberá:

- Ofrecer acceso a la información electrónica disponible en Internet y en soportes digitales.
- Proporcionar a sus usuarios la necesaria formación en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación.
- Proporcionar a los usuarios que lo requieran ayuda, orientación y guía para localizar, seleccionar y valorar los recursos de información disponibles en Internet.

- Prestar apoyo a la formación continua o permanente y a la educación a distancia, como modalidades educativas que cada vez se extenderán más en la Sociedad de la Información.

Estas nuevas funciones permiten que las bibliotecas no sean solo un lugar en el que obtener información, sino también un lugar en el que participar en actividades culturales, donde relacionarse con otros ciudadanos en este tipo de actuaciones y desde el que acercarse a la Administración Pública.

LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS Y LOS TELECENTROS:

¿ES POSIBLE UNA COOPERACIÓN?

Actualmente las bibliotecas públicas están ofreciendo el mismo patrón de servicios que los telecentros. Por ello es necesario hacer una recopilación de los desafíos, características, servicios¹² y requisitos comunes a ambos y tenerlos en cuenta como punto de partida para una deseable y futura cooperación.

Desafíos:

- Equiparación en el acceso a la información.
- Equiparación en el acceso a los equipos y a Internet.
- Necesidad de un estatuto para la formación y alfabetización continua que posibilite un uso adecuado tanto de los equipos, como de la información en si misma.

Características:

- Son servicios públicos para todo el mundo. Las actividades de estos servicios deben estar disponibles para todos. En ningún caso pueden servir sólo a un grupo social en particular, clase, club u organización. Tienen que ser accesibles y de beneficio para todos los miembros de la comunidad y operar bajo control de esta, para la que además pueden constituir un punto y lugar de encuentro.
- Son servicios abiertos que se adaptan continuamente para atender las necesidades en constante cambio de la comunidad: no son definidos por sus servicios de una vez para siempre, sino más bien se definen por una multiplicidad de servicios en constante evolución e infraestructura, y por su capacidad para servir a la población local.

¹² Características y servicios sacados del modelo propuesto para los telecentros húngaros por BIHARI, G., JÓKAY, C. Telecentros en Hungría: La experiencia y las oportunidades, 1999.

- Son espacios de acceso a la información y datos comunes, un foro público y un catalizador: por lo que respecta a la comunidad, una de las más importantes funciones de la tecnología de la información moderna es asegurar el libre flujo e intercambio de información, especialmente de información útil, y almacenando a modo de formulario la memoria colectiva.
- Son espacios de acceso a las TIC: ambos servicios operan como un tipo de punto de acceso para la comunidad a información actualizada y tecnología de comunicaciones disponible simultáneamente para varios usuarios. Igualmente ambos son o han de ser, dentro de sus posibilidades, puntos de acceso a los negocios y a los servicios públicos en general.
- Son espacios de acceso libre y de uso gratuito de la totalidad de los servicios que a continuación se citan, al menos de los básicos. Esta es una de las características que les diferencia claramente de los cibercafés en las zonas urbanas y de otras microempresas privadas que, a diferencia del espíritu de gratuidad de los telecentros, venden los servicios ofimáticos y el acceso a Internet.

Servicios:

- Fomentan la cooperación y ayuda en asuntos oficiales: el acceso eficaz a la información debería ser usado para garantizar que los ciudadanos pueden mantenerse informados a todos los niveles (personal, cultural, social, laboral...) de la manera más simple, con el menor coste y con los menores inconvenientes posibles.
- Ejercen como centro de publicidad y noticias locales: Estos servicios deben recopilar noticias locales de interés, tanto dentro como fuera de la comunidad. Proporcionan oportunidades para los negocios, anuncios, noticias gubernamentales y avisos que pueden presentarse en diversos formatos y modos.
- Ofrecen información de interés público: Se puede acceder a una recopilación metodológica y la difusión de información no solo local (aunque destacable), sino también nacional y regional en beneficio de todos los usuarios, no solo electrónicamente, sino que también juegan un importante papel los tableros de anuncios tradicionales y los periódicos.
- Proporcionan acceso a Internet: Internet y todas sus herramientas, deben estar disponibles para todos aquellos que quieran usarlo y que no pueden o no quieren comprar el acceso particular. Estos servicios no sólo conectan a los ciudadanos al mundo sino que también les ayudan a hacer mejor uso de Internet de cara a conseguir sus propias metas.
- Disponen de servicios de oficina y ofimáticos (ordenadores, impresoras, fax y fotocopidora): proporcionan una oficina para todos.

- Desarrollan actividades de complementación educativa y de formación para el trabajo, que como factores multiplicadores, actúan en beneficio de la comunidad.
- Proporcionan actividades de alfabetización digital básica para un correcto manejo del ordenador y servicios multimedia e Internet y un aprovechamiento máximo de los servicios añadidos que estos proporcionan: información, oportunidades de trabajo y entretenimiento.
- Hacen las veces de oficina central, centro de servicio para asociaciones: deben tener la capacidad de servir como casa y centro de servicios a las asociaciones localizadas dentro de una comunidad.

Requisitos:

- Requieren personal de apoyo (facilitadores) que orienten y canalicen las necesidades, y que deben velar por el cumplimiento de las normas que se establezcan para garantizar el buen uso de los recursos (Libro sobre la Infraestructura de la Información en las Américas, 2001). En el caso del personal de las bibliotecas públicas, deben entender el valor de los cambios y estar preparados para ofrecer nuevos servicios atractivos para los nuevos tipos de usuarios de la biblioteca (Cisler, 1998) con una actitud profesional y abierta.
- Requieren una gestión responsable, independiente, sostenible y competente en la organización de los recursos y en la prestación de servicios. Las actividades a desarrollar necesitan servicios previsibles y garantizados para los usuarios, que serán el máximo aval de su pervivencia. La prestación de estos servicios, estará supeditada a la existencia de la infraestructura y equipamiento técnico necesario. Además, en lo que a las bibliotecas se refiere, será para todos —innovadores y tradicionales—. Algunos, darán la bienvenida a estos servicios, y otros se sentirán molestos y asustados (Cisler, 1998), como los propios bibliotecarios. Muchos usarán únicamente el servicio de Internet y otros seguirán utilizando los servicios más tradicionales.

Algunos ejemplos actuales de cooperación:

Algunas iniciativas de telecentros¹³ en bibliotecas públicas, aunque demasiados pocos aún, podemos encontrarlas en América Latina. Por ejemplo en

¹³ Ejemplos de colaboración entre telecentros y bibliotecas públicas:

- Bibliotecas públicas en la Ciudad de México y sus alrededores www.devmedia.org/documents/robinson.htm. [Consultado: 5 de Julio, 2004]
- Amic@s en Paraguay http://www.isoc.org/inet99/proceedings/3n/3n_1.htm [Consultado: 5 de Julio, 2004]

Ciudad de México y sus alrededores; en Bogotá en donde la Fundación Pepaso y la Fundación Teatral Kerigma desarrollan trabajos de formación, capacitación, apoyo informativo y educación de adultos a través de las bibliotecas populares; en Paraguay con el proyecto *Amic@s*; en Chile, donde actualmente 13 de los 15 telecentros adjudicados a la Universidad de Concepción están funcionando en las Bibliotecas Públicas de la 8^a región a través del proyecto "BiblioRedes" que permitió complementar los recursos informáticos y telemáticos ubicados en las bibliotecas; o en Brasil a través del proyecto GT Universalização Telecentros comunitários para bibliotecas públicas, con el nombre de Telecomunidades/Bibliotecas 2001, se trata de un proyecto muy ambicioso ya que en menos de tres años se pretenden crear telecentros con acceso a Internet en casi 10.000 bibliotecas. También se da este fenómeno en África, con el proyecto Manhica en Mozambique.

En España¹⁴ se ha encontrado únicamente un caso de cooperación como tal, el de la Telebiblioteca Berragu. Esta biblioteca ofrece un nuevo servicio aplicado a un mayor abanico de población que oferta nuevas actividades (uso de nuevas tecnologías) e incorpora el sistema de "servicio ambulante" en una comarca con baja densidad de población. La puesta en funcionamiento de un servicio de telebiblioteca, dota a una biblioteca con 25 años de funcionamiento de los medios e instrumentos para acercar sus servicios a la población de su entorno inmediato. Se pretende acercar y hacer accesible este servicio a los habitantes de la zona, junto al ofertado tradicionalmente por la biblioteca (información, consulta y préstamo). Gracias a la incorporación de las nuevas

-
- "BiblioRedes" en Chile, se logró a través de la firma de un Protocolo de Acuerdo entre la Universidad de la Concepción y la DIBAM (Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos de Chile), <http://www.biblioredes.cl/articulo03.htm> [Consultado: 5 de Julio, 2004]
 - Proyecto GT Universalização Telecentros comunitários para bibliotecas públicas en Brasil dentro del Programa FUST (Fundo de Universalização de Serviços de Telecomunicação) presentado por Eduardo Mace en Rio de Janeiro, mayo de 2001 <http://portalfust.socinfo.org.br/Docs/Docs%20contribuicoes%20dos%20SUBGTS/GT-Univ-Telec-Comun-%20bibliot-%20pub%20Eduardo%20Mace.doc> y el Programa Bibliotecas Livros e Internet: como juntar o tradicional ao moderno para resolver um problema antigo de uma nova forma. Es una propuesta de los Ministérios das Comunicações, da Ciência e Tecnologia, e da Cultura para la universalización del acceso a Internet a través de telecentros multipropósito en bibliotecas públicas, museos y organizaciones civiles. El Programa lo realiza la Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel, presentado por Sergio Goes de Paula en Rio de Janeiro 2001 <http://portalfust.socinfo.org.br/Docs/Docs%20contribuicoes%20dos%20SUBGTS/GT-UN.FUST.INOT.0001.pdf>. [Consultados: 5 de Julio, 2004]
 - Manhica en Mozambique (<http://www.ci.uem.mz/>) [Consultado: 5 de Julio, 2004]
 - CAP (Community Access Program) de Canada <http://cap.ic.gc.ca/english/hub.asp> [Consultado: 5 de Julio, 2004]
 - CTCNet (Community Technology Centre Network de Estados Unidos <http://www.ctcnet.org/about/partners/index.htm> [Consultado: 5 de Julio, 2004]
- ¹⁴ Telebiblioteca Berragu LEADER Montaña de Navarra: http://redrural.tragsatec.es/redrural/foros_debate/Foro_Tecnolog%C3%ADas/proyectos.htm

tecnologías y materiales (búsqueda informatizada, acceso a redes informáticas, comunicación, soporte informático para la autoedición, etc.), se ha conseguido la modernización de la biblioteca y una oferta renovada de servicios.

En cualquier caso estos ejemplos no dejan de ser excepcionales, ya que lo más habitual sigue siendo el desarrollo de estos servicios de espaldas a las bibliotecas públicas, como es el caso de Gijón (González Esparza, 2003), donde recientemente se han desarrollado dos telecentros al margen de los servicios bibliotecarios.

Estas cooperaciones se dan igualmente en zonas más avanzadas, tanto tecnológica como socialmente hablando, como el es caso del Programa CAP (Community Access Program) de Canadá, por el que se han creado 2200 telecentros comunitarios, muchos de los cuales están ubicados en bibliotecas públicas o el de Estados Unidos a través de la CTCNet (Community Technology Centre Network, Red de Telecentros Comunitarios de Tecnología), en la que participan unas 250 bibliotecas.

CONCLUSIÓN

Todos somos conscientes de la dificultad que supone la coordinación y el trabajo en equipo entre diferentes administraciones y ministerios, por lo que la cooperación resulta compleja. Sin embargo, debemos dejar de lado las dificultades y tener presentes las ventajas que esta supondría: ahorro de tiempo, recursos, trabajo y especialmente el beneficio social.

Estas dificultades hacen que en la actualidad los telecentros se estén construyendo con o sin la participación de las bibliotecas públicas. Los escasos ejemplos disponibles, nos ponen de manifiesto que en la mayoría de los casos las bibliotecas no han participado ni en su establecimiento ni en su mantenimiento.

Es sin embargo, útil, justo y necesario que los telecentros y las bibliotecas unan sus fuerzas con el fin de ofrecer todo un conjunto de servicios complementarios para la comunidad. La actual marcha por separado de estas instituciones es un error, ya que las bibliotecas pierden la capacidad de fortalecer lazos con otros grupos de la comunidad con los que necesitan asociarse para compartir destrezas y desarrollar el compromiso de servicio público que ha sido siempre el emblema de las bibliotecas públicas desde su creación (Cisler, 1998). Por el contrario, *"es el momento de integrar esfuerzos, y es ahora cuando las bibliotecas deben trabajar estrechamente con espacios como los telecentros"*, tal y como expresaba la actual presidenta del IFLA, Kay Raseroka (2004), en su discurso de inauguración del último Congreso General de la IFLA recientemente celebrado.

La cooperación, que debe ir siempre de la mano de las necesidades de la comunidad, incrementa la capacidad de los telecentros y de las bibliotecas públicas para ofrecer nuevos servicios, aumentando su credibilidad y su experiencia

para formar e informar. Estas nuevas alianzas, coaliciones, usuarios y formas de trabajar, pueden ser un reto estimulante para las bibliotecas más innovadoras o un estorbo para aquellas centradas en la provisión de servicios más tradicionales y de forma aislada.

Se requiere para ello, tanto una buena disposición por parte de los sectores implicados, como una coordinación interinstitucional más efectiva de las políticas de los Ministerios de Ciencia y Tecnología y el de Cultura, para evitar la duplicación de recursos y por el contrario conseguir un máximo aprovechamiento de los mismos. Las Administraciones públicas deben modernizar la red de bibliotecas públicas, de forma paralela y coordinada a la creación y desarrollo de los telecentros, dando soporte a los programas que ya se vienen desarrollando desde hace tiempo en ellos, facilitando así una confluencia y participación activa y en red de los avances conjuntos de ambas instituciones.

El compromiso colectivo que suponen las bibliotecas públicas y los telecentros, será capaz de dar nuevas oportunidades para el progreso social, económico y promover el desarrollo equitativo y sostenible de las comunidades en las que están ubicadas, sobre todo entre los grupos sociales más desfavorecidos del territorio (demandantes de empleo, discapacitados, amas de casa, personas de tercera edad, inmigrantes, etc.).

Este trabajo queda abierto a las modificaciones, las críticas y la discusión, y para potenciarla se deja una pregunta en el aire ¿cómo es posible que teniendo tantos puntos en común, estemos tan lejos?

BIBLIOGRAFÍA

- ADEMA: Asociación para el Desarrollo Endógeno de Almazán y Otros Municipios. "Plan para la integración del sur de Soria en la Sociedad de la Información: territorio Inteligente", *Actualidad Leader*, 2003, pp. 40-41, disponible en <http://www.redrural.mapya.es/web/temas/publicaciones/revista20/Revista20.pdf> [Consultado: 25 de Julio de 2004]
- AET: Asociación Española de Teletrabajo: Telecentros [en línea] <http://www.aet-es.org/docs/telecentrorural.htm> [Consultado: 12 de enero, 2003], Actualmente desaparecida
- BIHARI, G.; JÓKAY, C. *Telecentros en Hungría: La experiencia y las oportunidades. Traducción del documento elaborado por la Asociación Húngara de Telecentros explicando su experiencia*, 1999 [en línea], disponible en http://www.pta.es/cet/TELECENTROS_EN_HUNGRIA.doc [Consultado: 2 de septiembre, 2004]
- BOWDEN, R. "Networking for Effective Libraries and Information Services Workshop", 1999. *IFLANET. International Federation of Library Associations and Institutions: Activities & services*, disponible en <http://www.ifla.org/VII/s26/conf/netw.hun> [Consultado: 18 de agosto, 2004]
- CAMPAL, F. "Las redes ciudadanas: de la información a la participación democrática", *Educación y biblioteca*, 2003, n° 135, pp. 56-66 de junio, 2004]
- CASASBUENAS, J. *Centros Comunitarios Multipropósito - CCM: International Development Research*, 1997 [en línea], disponible en http://web.idcr.ca/fr/ev-54733-201-DO_TOPIC.html [Consultado: 20 de agosto, 2004]

- CISLER, S. *Telecentros y bibliotecas: nuevas tecnologías y nuevas colaboraciones*. traducido por Marianne Cadle, 1998. Escrito para la conferencia anual de IFLA llevada a cabo en la ciudad de Amsterdam, Holanda, agosto, 1998, Disponible en http://wari.rcp.net.pe/FRE/forocabinas/articulos/telecentros_005.htm [Consultado: 1 de septiembre, 2004]
- COLLE, R. D.; ROMAN, R. *Communication Centres and Developing Nations: a state of the art report*, 1999 [en línea], disponible en: <http://www.devmedia.org/documents/Banga.htm> [Consultado: 2 de septiembre, 2004]
- CÓRDOBA, J. A.; SANZ, P. "España en la Sociedad de la Información", 2004, *Absynet: Centro de Recursos y Servicios para bibliotecas y bibliotecari@s* [en línea], disponible en: <http://www.absysnet.com/> [Consultado: 10 de abril, 2004]
- Diagnóstico inicial del sector. Grupo de análisis y prospectiva del sector de las telecomunicaciones*, Noviembre 2003. [en línea] Madrid: Red.es, 2004. Disponible en: http://www.red.es/archivos/documentos/04_02_20_diagnostico.pdf [Consultado: 12 de abril, 2004]
- FEDERACIÓN INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS Y ASOCIACIONES DE BIBLIOTECARIOS (IFLA). *Manifiesto sobre Internet*, proclamada por la IFLA el 1 de mayo del 2002, disponible en: <http://funredes.org/mistica/castellano/emec/produccion/memoria7/0309.html> [Consultado: 1 de septiembre, 2004]
- FUCHS, R. "Telecentros, tecnología al alcance de todos", *El correo de la UNESCO*, Marzo, 2000, p 43. disponible en http://www.unesco.org/courier/2000_03/sp/connex/intro.htm [Consultado: 11 de junio, 2004]
- GATICA ZAPATA, Nibaldo; VALDIVIA GUZMÁN, Jorge. "Telecentros comunitarios de información, una opción para la comunidad digital", *8 ° Taller Internacional de Software Educativo, Santiago de Chile, Noviembre, 2003*, disponible en <http://www.conce.plaza.cl/centrozonalur/descargas/telecentros.pdf> [Consultado: 23 de agosto, 2004]
- GÓMEZ, R.; HUNT, P.; LAMOUREUX, E. "Telecentros en la mira: ¿cómo pueden contribuir al desarrollo social?", Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (CIID), Canadá, *Revista Latinoamericana de Comunicación CHASQUI*, Junio 1999
- GÓNZALEZ ESPARZA, Carlos. "La Red Municipal de Mediatecas de Gijón", *Educación y biblioteca*, 2003, n° 135, pp. 71-74 [Consultados: 5 de Julio, 2004]
- INFOTICS: *lista de correo sobre tecnologías de la información y de la comunicación*, Número 9, 17 de mayo de 2004, <http://www.campus-e-mexico.edu.mx/campus2/infotics/INDEX09.HTM> [Consulta: 5 de septiembre, 2004]
- LIBRO sobre la Infraestructura de la Información en las Américas / Revisión E Anexo 1. Definiciones CITEI / CCP-I X, 2001. Reunión del Comité Consultivo Permanente I, disponible en <http://www.citel.oas.org/sp/publicaciones/anexo1-e.pdf>. [Consulta: 5 de Junio, 2004]
- MANIFIESTO de Oeiras, 2003 <http://www.bcl.jcyl.es/correo/correo65/cooperacion65.html#1> [Consulta: 5 de Junio, 2004]
- PAUTAS sobre los servicios de las bibliotecas públicas. Madrid. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, Subdirección General de Información y Publicaciones, 2002. Disponible en línea. [documentos/pautas_servicios.pdf](http://travesia.mcu.es/documentos/pautas_servicios.pdf) [Consultado. 12. junio, 2003]
- PLAN de impulso de las bibliotecas públicas. Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2000, Disponible en <http://www.mcu.es/lab/bibliote/plan/index.html> [Consultado. 15 de marzo, 2003]
- PLAN InfoXXI: La Sociedad de la Información para todos, 2001 http://www.elpais.es/elpais-media/ultimahora/media/200307/11/internet/20030711elpapunet_1_P_PDF.pdf [Consultado: 12 de abril, 2004]

- PLAN "España.es", *el nuevo Plan para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en España* http://www.red.es/Redes-Page-PlantPageStandard_espana.html [Consultado: 1 de septiembre, 2004]
- "PROGRAMA Internet Rural: cerrar la brecha digital", *Actualidad Leader*, 2003, p. 43, disponible en <http://redrural.mapya.es/web/temas/publicaciones/revista20/revista20.pdf>, [Consultado: 10 de abril, 2004]
- "PROGRAMA Internet en las Bibliotecas Públicas" http://www.red.es/Redes-Page-PlantPageStandard_inetbibliotecas.html, [Consultado: 1 de septiembre, 2004],
- "PROYECTO @cerca. doce Grupos de Andalucía se unen para evitar la fractura digital", *Actualidad Leader*, 2003, p. 42 disponible en <http://www.redrural.mapya.es/web/temas/publicaciones/revista20/Revista20.pdf> [Consulta: 25 de Julio de 2004]
- RASEROKA, K. Discurso inaugural del 70 Congreso General y Consejo de la IFLA: "Bibliotecas: Instrumentos para la Educación y el Desarrollo", celebrado del 22 al 27 de Agosto del 2004, Buenos Aires, Argentina, disponible en: <http://www.documentalistas.com/web/ifla2004/modules.php?name=News&file=article&sid=6> [Consultado: 2 de septiembre, 2004]
- RED de Telecentros de Asturias <http://www.asturiastelecentros.com/index.php?seccion=telecentros> [Consultado: 2 de septiembre, 2004]
- PROGRAMA "Red.es" <http://www.red.es>.
- WHYTE, Anne. *Understanding the role of community telecentres in development: a proposed approach to evaluation*, 1999 [en línea] disponible en: www.idrc.ca/telecentre/evaluation/nn/30a_Und.html [Consultado: 20 de agosto, 2004]

Espacio XTRA. Un Proyecto de Aplicación de las Nuevas Tecnologías a la Cultura

RICARDO GARCÍA JIMÉNEZ

Resumen: El objeto de la comunicación es proporcionar a los asistentes al foro información completa relativa al desarrollo, funcionamiento, actividad y objetivos de un centro como el *ESPACIO XTRA*, dependiente de la Fundación Cajamurcia, como un ejemplo de proyecto de aplicación de las tecnologías de la información al campo de la cultura que basa su funcionamiento en creaciones multimedia en formato digital. Entre otros temas se informará de:

- Filosofía, objetivos y situación actual del proyecto.
- Proyecto técnico y software de gestión.
- Creación y mantenimiento de las mediatecas temáticas del centro.
- Experiencias de participación con alumnos y otros miembros de la comunidad universitaria.
- Fomento de propuestas culturales de vanguardia.
- Herramienta WEB y su relación con el proyecto.

Palabras clave: Tecnologías de la Información, Mediateca digital, Cultura, Diseño de sistemas multimedia, CajaMurcia.

1. FILOSOFÍA

Sobre los efectos que ha tenido el uso generalizado de las NTIC sobre nuestras **relaciones sociales** podemos distinguir hoy en día dos opiniones parcialmente contrapuestas. Algunos autores, entre los que podríamos citar a Román Gubern (*"El Eros Electrónico"*), defienden que para un número importante y creciente de usuarios, el uso cotidiano de las nuevas tecnologías, y en especial internet, crean situaciones de riesgo de irrealidad de las relaciones personales, adicción a las relaciones únicamente a través de las NTIC por la situación de anonimato y liviandad que estas comportan y en casos extremos, dificultad para relacionarse si no es a través de éstas, aislamiento social y soledad.

Una segunda corriente, que podríamos considerar representada por Manuel Castells (*"La Galaxia Internet"*), defiende que si bien es cierto que entre los usuarios cotidianos de las de las nuevas tecnologías de la comunicación (definidas éstas como telefonía móvil, intranets y diferentes herramientas de internet, entre otros) se producen situaciones como las anteriormente comentadas, en realidad las NTIC no son una causa en sí misma, sino que la problemática social anteriormente apuntada es un problema común a las sociedades desarrolladas que se produce en igual número entre usuarios y no usuarios de las NTIC, aunque en contextos diferentes, y que no hay ninguna prueba de que las NTIC refuercen por sí mismas el asilamiento e individualismo de los individuos, sino más bien al contrario.

Asimismo sobre los efectos que ha tenido el uso generalizado de las NTIC sobre **nuestra concepción de tradicional de la cultura** numerosos autores afirman que estamos asistiendo al principio de un cambio en el paradigma cultural precedente, indicado, entre otros, por la aparición en todos los campos de nuevas técnicas artísticas, el surgimiento de nuevas economías de distribución de los productos culturales, la importancia creciente del producto multimedia, el cada vez más fácil acceso a cantidades inabarcables de información, etc.

Las nuevas prácticas culturales que emergen asociadas a las tecnologías de la información y la comunicación está modificando paulatinamente el contexto de la contemporaneidad. Ponerse al día y adaptarse a esta evolución, es una exigencia en todos los contextos. Y también en el campo delimitado y tradicionalmente entendido bajo el epígrafe "cultura" y para las instituciones que trabajan en este marco.

Surge así el proyecto del Espacio XTRA, impulsado por la Fundación Cajamurcia, cuya filosofía es crear dentro de un marco interesado y abierto a las innovaciones tecnológicas, como el universitario, un centro cultural que facilite un uso en común de las NTIC, fomentando así las relaciones personales presenciales; que facilite el acceso, mediante mediatecas propias y abiertas, a los productos culturales multimedia; que acerque a la comunidad universitaria las nuevas propuestas artísticas y desarrollos técnicos y en definitiva que, combatiendo los efectos negativos de las relaciones virtuales, fomente la cultura basada en o aprovechando las ventajas que ofrecen las NTIC.

2. OBJETIVOS Y DESCRIPCIÓN

1. Facilitar el acercamiento a la digitalización y tecnificación de las propuestas culturales a la comunidad universitaria.

Uno de los rasgos comunes fundamentales de la evolución cultural en curso es el proceso de digitalización y tecnificación de los procesos relativos a la información de todo tipo y por tanto a la creación, distribución y acceso a las obras culturales, proceso en el cual los ordenadores son un elemento básico de

innovación. Mediante XTRA se quiere animar y fomentar el acercamiento al proceso de digitalización de los elementos que conforman el sector cultural — los programas, las técnicas, los profesionales, las creaciones—.

2. Seleccionar y facilitar la información.

Junto con el proceso de digitalización, y como rasgo indisoluble, el otro rasgo común fundamental de la evolución cultural en curso es el proceso de conexión digital global. La red de ordenadores es el elemento central de innovación e Internet es la clave de la conexión digital global, donde se encuentran y por donde circula un importantísimo flujo cultural, pero padece una serie de problemas, por un lado la marea de información, por otro paradójicamente las dificultades técnicas y económicas de acceso. Frente a este contexto nace XTRA.

3. Situar en el Campus de Espinardo un punto de acceso a las nuevas propuestas culturales.

Sobre la base de los procesos de digitalización y conexión en curso, están emergiendo multitud de nuevos planteamientos culturales. Esta situación de la práctica cultural se puede entender utilizando como metáfora la propia Internet. La cultura es cada vez mas como un flujo que emerge de un proceso, abierto y permanente, de interacción, transdisciplinar y global, a través de enlaces entre los nodos de la red. No hay un centro ni una jerarquía claras —la red tiene una arquitectura distribuida—, pero hay nodos que adoptan el rol de servidores de cultura y de pasarelas entre redes, y la mayoría de los que navegan por este flujo no son sino clientes o usuarios de los diferentes servicios culturales. Es conveniente familiarizarse con ese nuevo esquema y, situándose en los flujos globales, afrontar el reto de crear nodos cada vez más útiles y potentes para la cultura.

4. Facilitar un acceso inteligente de la comunidad universitaria a las nuevas tecnologías.

Para ésta nueva dinámica cultural es importante propiciar que los ciudadanos accedan a las nuevas tecnologías en las mejores condiciones, bien para disfrutarlas pasivamente bien para asegurar la propia creación y participación cultural, colectiva o independiente. Garantizar el acceso inteligente a las nuevas tecnologías es una buena manera de evitar nuevas fracturas sociales.

Descripción

1. Mediateca de contenidos digitales. Espacio de cultura digital y de vanguardia.

2. Catalizador de la emergencia de las prácticas culturales relacionadas con las nuevas tecnologías.

3. Espacio —presencial, no virtual— polivalente que funciona como punto de fomento de prácticas culturales emergentes, mediante las propuestas propias, actividades colectivas, la conexión selectiva a Internet y la distribución abierta de información.

4. Punto de servicios para potenciar las capacidades creativas (creación, producción y/o distribución) con los recursos propios del Espacio.
5. Espacio universitario para descubrir y explorar la cultura emergente. Espectáculos y demostraciones artísticas y culturales (arte, ciencia, humanidades).
6. Espacio de muestras de innovaciones tecnológicas.
7. Servicio público y permanente de observatorio y foro de reflexión sobre propuestas culturales.

3. PROYECTO TÉCNICO Y SOFTWARE DE GESTIÓN

XTRA cuenta con una infraestructura interna altamente innovadora, que combina equipos domóticos (selectores de temperatura, olor e iluminación), informáticos (23 Pentium IV Compaq de sobremesa y 10 portátiles Evo) y de proyección audiovisual (tres proyectores y un retroproyector, dos cámaras de grabación en tiempo real). El centro ha sido diseñado por el arquitecto Javier Peña, que ha creado un espacio abierto y flexible de unos 350m², adaptable en cada momento al tipo de actividad que se pretende realizar. Dispone de dos salas multiuso —con capacidad para 25 personas cada una— en las que se realizan videoconferencias, talleres sobre herramientas software de creación, proyecciones multimedia o pequeñas actuaciones musicales o teatrales. En el centro encontramos para su uso trece terminales individuales, llamados “bolsas del pensamiento” y los portátiles inalámbricos con su propia línea “wireless”. Todos estos equipos están dotados de webcams, equipos de audio y video, así como de un software específico que, de modo innovador permite la gestión domótica para cada usuario de la temperatura, la iluminación y el olor de su puesto. El software es un interfaz de gestión de contenidos cuya filosofía es ser primordialmente gráfico y dinámico, omitiendo en su mayor parte el texto explicativo y las pantallas estáticas. Los buscadores se basan en iconos con lo cual se pretende fomentar la interactividad del usuario.

4. CREACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LAS MEDIATECAS TEMÁTICAS DEL CENTRO

XTRA se concibe principalmente como una gran mediateca que contiene una serie de submediatecas temáticas especializadas y exclusivas, abiertas a la comunidad universitaria: cine, audio, video-arte y arte electrónico, libros electrónicos, fotografía etc. Aparte de los fondos adquiridos por la Fundación Cajamurcia, y éste es uno de sus rasgos fundamentales, los propios usuarios pueden aportar al centro todo tipo de documentos de interés desde sus propias realizaciones audiovisuales hasta copias de apuntes o trabajos en formato electrónico, tratando así de que XTRA se convierta en un punto de encuentro abierto, donde las posibilidades técnicas se apliquen también a las creaciones

de los usuarios. En el uso de las mediatecas los usuarios determinan parcialmente la configuración y posición de éstas en el interfaz con lo cual el mismo es resultado de una creación colectiva.

5. EXPERIENCIAS DE PARTICIPACIÓN CON ALUMNOS Y OTROS MIEMBROS DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

De los más de 11.000 contenidos del centro aproximadamente un 10% han sido aportados por los propios alumnos u otros miembros de la comunidad universitaria. Las iniciativas propias de los usuarios del centro han consistido en celebración de ciclos o sesiones de cine, celebración de talleres de fotografía digital y uso del centro como espacio expositivo propio de creaciones digitales. Es de destacar que las realizaciones audiovisuales propias de los usuarios tienen una gran aceptación. Desde la dirección se sigue tratando de transmitir la filosofía interactiva y de potenciar la actitud activa y participativa en el funcionamiento del centro.

6. FOMENTO DE PROPUESTAS CULTURALES DE VANGUARDIA Y MARCO DE ACTUACIÓN

Otro pilar del centro lo constituyen los eventos y actividades periódicas que programa la Fundación Cajamurcia y que tienen como común denominador fomentar el conocimiento de las propuestas culturales de vanguardia, las cuales están presididas por lo general por las nuevas posibilidades abiertas gracias al desarrollo de la técnica.

Como un ejemplo de éstas, se celebró este año en XTRA la exposición "La Conquista de la Ubicuidad", una retrospectiva sobre la historia del arte en Internet que fue comisariada por José Luis Brea. Esta muestra estaba integrada por obras consideradas por historiadores y críticos como nombres fundamentales en el desarrollo del *net.art*, tales como la artista rusa Olga Lialina, el esloveno Vuck Cosic o el colectivo internacional 0100101110101101.org. El objetivo principal de esta propuesta ha sido acercar a los asistentes un muestrario de las tendencias artísticas existentes en la red desde principios de los años noventa.

Destaca asimismo el ciclo de conciertos "Música Electrónica. Una cultura emergente" que de un modo pionero abordó la música electrónica como fenómeno cultural, realizando un ciclo de ocho conciertos y dedicando cada uno de ellos de forma monográfica a las corrientes más importantes en las que se divide este estilo musical. Se realizaron, entre otras, sesiones de Chill, Dub, Electro, Hip Hop, Drum&Bass etc... El ciclo reunió a algunos de los mejores DJ's regionales, nacionales e internacionales y cada una de las sesiones se complementó con videoproyecciones por parte de video-artistas destacados. Además los asistentes a estas sesiones pudieron contar en cada una de ellas con un

dossier de información histórica y técnica sobre el estilo concreto que se trataba y a la finalización de las mismas asistir a conferencias y mesas redondas sobre cada una de estas corrientes musicales.

XTRA es un proyecto encuadrado dentro de la línea estratégica de la Fundación Cajamurcia que se ocupa del fomento de la innovación y de la difusión del desarrollo tecnológico entre la población. En este caso es un proyecto que trata de aplicar dichas innovaciones al mundo de la cultura entendida ésta en un sentido amplio. El trabajo en XTRA se realiza habitualmente en un marco de colaboración con la Universidad de Murcia, en cuyo Campus, como ya hemos comentado, se sitúa el centro. Es por ello que numerosas iniciativas se han abordado conjuntamente con la Universidad y responden al interés común de ambas instituciones en la cultura y la innovación tecnológica. Fruto de esta colaboración, en los primeros meses se han desarrollado en XTRA actividades como presentaciones de software de edición de video e imagen para plataforma Macintosh, talleres sobre arte y nuevas tecnologías así como seminarios y presentaciones académicas. Una iniciativa que se abordará en los siguientes meses de actividad es la de las jornadas multimedia sobre la inmigración, jornadas que tratan de abordar las diferentes visiones que las creaciones multimedia presentan sobre el fenómeno.

7. SITUACIÓN ACTUAL

En un plazo de un año desde su inauguración, en octubre del año pasado, XTRA ha registrado ya a más de dos mil setecientos nuevos usuarios de sus mediatecas, muchos de ellos convertidos en visitantes habituales, cifra a la que hay que añadir el número de asistentes a las diversas iniciativas promovidas por el centro. Con el paulatino desarrollo de sus fondos digitales y de nuevas iniciativas XTRA centra sus objetivos en convertirse en una plataforma de referencia en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia respecto de los cambios producidos en nuestra concepción de la cultura por el desarrollo de las nuevas tecnologías de la información.

Algunas iniciativas y técnicas relacionadas con la recopilación y conservación del patrimonio bibliográfico digital

LUIS ÁNGEL GARCÍA MELERO

Resumen: El continuo desarrollo de las tecnologías de la información y de las comunicaciones desde mediados de los años 1980 y la popularización de las redes telemáticas, han contribuido a la creación y difusión de documentos digitales que cada vez se utilizan más para dar a conocer los avances científicos, facilitar la formación en los diferentes niveles educativos y proporcionar documentos recreativos. Estos objetos también reproducen la imagen digital de manuscritos, impresos, grabados..., editados originalmente de forma analógica, que se puede ver enriquecida con servicios de valor añadido y transcripciones de textos que posibilitan estudios lexicográficos, estilísticos y cotejos con obras análogas. También permiten su consulta por diversos tipos de usuarios. Uno de los resultados de la importancia de los documentos electrónicos para la educación, cultura e investigación son las colecciones y bibliotecas digitales que están surgiendo.

Este hecho ha inducido a organismos y organizaciones internacionales, como la UNESCO, la Comisión Europea, el Grupo de los ocho países más desarrollados, la IFLA y el 3WC, entre otras, a preocuparse del patrimonio digital en general y del bibliográfico en particular promoviendo la elaboración de proyectos, resoluciones, directrices y estándares cuyo objetivo último es su recopilación, descripción, difusión y conservación en repositorios digitales para su transmisión a las generaciones futuras dando testimonio de la identidad cultural de una colectividad.

La presente comunicación pretende exponer algunos proyectos (como NEDLIB, DigiCult, PADI, Kulturarw3, Patrimonio.es...), resoluciones (como la 2002/C 162/02 del Consejo de Europa: *Conservar la memoria del mañana - Conservar los contenidos digitales para las generaciones futuras*, normativas de depósito legal que incluyen las publicaciones electrónicas en línea) y directrices (*Guidelines for the preservation of digital heritage* de la UNESCO) que están poniendo los

cimientos para la conservación del patrimonio bibliográfico electrónico en bibliotecas digitales organizadas en bases de datos referenciales y documentales albergadas en sistemas informáticos accesibles desde cualquier lugar y momento a través de las redes de ordenadores y telecomunicaciones.

Palabras Clave: Patrimonio digital, Publicaciones electrónicas, Conservación.

EL ORIGEN TECNOLÓGICO DEL PATRIMONIO BIBLIOGRÁFICO DIGITAL

En la década de los años 1960, e incluso en la anterior, se utilizó la informática para elaborar repertorios bibliográficos, estadísticas y obras de consulta que luego se imprimían en papel o en microfilm. Aunque los registros de algunas de estas aplicaciones se aprovecharon para la creación de bases de datos bibliográficos especializados, todavía no se pueden considerar documentos electrónicos.

A lo largo de los años 1970 tiene lugar el desarrollo de la telemática o utilización conjunta de la informática y de las telecomunicaciones para crear, modificar y consultar la información almacenada en ordenadores ubicados en lugares distintos al sitio desde donde se realiza la transacción. Es la época en la que surge la industria de bases de datos, primero en los Estados Unidos de Norteamérica y, algo más tarde, en Europa Occidental y Japón. En la actualidad, esta forma de distribución se va reorientando hacia el Web, el otro sistema de difusión de información digital a través de las redes telemáticas. En algunos casos, facilita el acceso al texto completo de las publicaciones reseñadas digitalizándolo o suscribiendo acuerdos con proveedores de publicaciones periódicas electrónicas.

En la década de los años 1980 tienen lugar tres grandes hitos informáticos que incidieron en la expansión de los documentos digitales: la aparición de los microordenadores, basados en los logros de la microelectrónica, de los discos ópticos compactos y el nacimiento del concepto de interconexión de sistemas informáticos dispares mediante la aplicación de estándares comunes. También se extiende por los Estados Unidos y Europa el protocolo de comunicaciones TCP/IP, en el que se venía trabajando desde 1969, y que será el pilar sobre el que se desarrollará Internet en los años 1990. La microelectrónica persistirá en la consecución de procesadores y otros componentes cada vez más pequeños pero más potentes y, comparándolos con los grandes ordenadores de los años previos, más baratos. Todo ello dará como resultado la popularización de la informática. De manera simultánea se van desarrollando sistemas operativos y programas de aplicación que, paulatinamente y en ordenadores personales de nuestra propiedad, nos permiten escribir nuestros documentos, gestionar nuestras bases de datos, elaborar nuestros cálculos y estadísticas, presentar nuestros trabajos de una forma más amigable y sucinta, consultar obras de referencia necesarios para nuestra formación y o trabajo.

En la década de 1990, surgen, se expanden y se mejoran los ordenadores portátiles, otros dispositivos como las agendas electrónicas, los PDA (Personal Digital Assistant), los lectores de libros electrónicos y otros dispositivos portátiles que nos permite o, en breve, nos permitirá, realizar y recibir llamadas telefónicas, hacer fotografías digitales, enviar correos electrónicos, acceder a Internet, organizar nuestra citas y plan de trabajo ...

A lo largo de estos años aparecen el disco compacto para fotografías y el disco compacto grabable, que puede ser empleado por un usuario no profesional tanto para escribir como para leer información. A finales de la década se comercializa el DVD y el DVD-RW o DVD-RAM que permite grabar y leer cualquier tipo de información digital. Su propósito es superar las deficiencias de los discos compactos, combinar las prestaciones distribuidas entre distintas clases de discos compactos y las cintas de vídeo y multiplicar la capacidad de almacenamiento de información¹.

Otro avance tecnológico significativo para la edición electrónica son los escáneres que permiten digitalizar documentos publicados originariamente en papel.

El mayor logro de esta década es la popularización de Internet, sobre todo a partir de 1991, en el que se pone en funcionamiento la World Wide Web, y de 1993, año en que se utiliza el primer programa navegador gráfico: Mosaic, antecesor de Netscape y de Internet Explorer.

Internet es una inmensa red de ordenadores servidores², conectados a través de líneas de telecomunicaciones, que usan el protocolo TCP/IP ya mencionado. Cualquier persona que disponga de un ordenador con un módem, una línea de telecomunicaciones, un proveedor de acceso y los programas clientes y de comunicaciones pertinentes³, puede acceder a un servidor o sistema informático que alberga la información y que regula el tráfico de los mensajes recibidos de y emitidos a los ordenadores personales (cliente) que se han conectado con él desde cualquier parte del mundo y a cualquier hora.

El World Wide Web, Web o WWW es, junto con el correo electrónico, una de las aplicaciones más utilizadas en Internet y que ha ido desbancando a otras herramientas de la Red. También ha reducido de forma significativa el empleo de las bases de datos especializadas que surgieron en los años 1970. Los pilares de su éxito son el lenguaje utilizado para codificar la información: HTML o XML, que permite enlazar diferentes partes de un documento, documentos albergados en el mismo o en otro ordenador servidor; el protocolo de transmisión HTTP, que posibilita transferir cualquier tipo de información por blo-

¹ La capacidad de almacenamiento de un CD-ROM es de 650 MB o unos 74 minutos de sonido de alta calidad o unas 200.000 hojas de DIN A4 texto. La capacidad de un DVD es de 4,7 GB que pueden llegar a 17 si la información se graba a doble cara y capa.

² Según el Internet Software Consortium (<http://www.isc.org/>), en enero de 2003 había 171.638.297 ordenadores servidores conectados a Internet.

³ En el año 2000 se calculaba en más de 360.000.000 de personas las que estaban conectadas a Internet.

ques y sin necesidad de una conexión permanente entre los ordenadores clientes y el servidores y la forma de consulta hipertextual que apenas requiere formación por parte del usuario.

Hoy en día resulta normal que una persona utilice su ordenador de sobremesa o portátil para 1) escribir un documento o realizar una composición artística, 2) consultar publicaciones textuales, gráficas, sonoras y multimedia en discos compactos o accesibles a través de Internet, 3) realizar transacciones cotidianas (comprar, reservar billetes de medios de transporte, conocer la situación de su cuenta bancaria, escuchar emisoras de radio, enterarse de las últimas noticias...), 4) comunicarse con sus familiares, amigos u otros profesionales, 5) llevar a cabo determinadas obligaciones administrativas, 6) digitalizar documentos analógicos, 7) editar y distribuir sus estudios y expresiones artísticas...

Lo mismo sucede en las instituciones públicas y privadas. Muchos usamos bases de datos accesibles por Internet o en soporte óptico para buscar la información que precisan nuestros usuarios, cuando no son ellos mismos los que efectúan la consulta, o para apoyarnos en la realización de nuestros procesos técnicos. Los informes y otros documentos administrativos los escribimos empleando un procesador de texto y los archivamos en directorios de nuestro sistema informático, aunque los remitamos por correo electrónico. Si los imprimimos y los hacemos llegar a la unidad pertinente utilizando medios convencionales, nos sorprendemos al cabo de un tiempo al darnos cuenta de que se está borrando el texto de la copia, también impresa, que guardamos en nuestro archivo. Desde las altas instancias de la Administración se estimula la utilización de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) mediante disposiciones legales con el propósito de agilizar los trámites y reducir los gastos públicos.

En resumen: el creciente empleo de la informática y de la telemática está originando un importante volumen de materiales digitales⁴, muchos de los cuales tienen un interés histórico, científico y cultural y que deberían ser conservados para las generaciones futuras.

LAS PUBLICACIONES DIGITALES

Definición

Las publicaciones digitales son el resultado de la aplicación de las TIC en su producción, composición, almacenamiento y, en determinados casos, en su

⁴ Las directrices para la conservación del patrimonio digital publicadas por la UNESCO en el 2003 y a las que nos referiremos más adelante, dicen que *Se estima que Internet presenta un billón de páginas cuya media de vida es muy corta, se calcula que de 44 días a dos años* (p. 5).

distribución. Para ser accedidas y consultadas, precisan de unos dispositivos físicos y de unos instrumentos lógicos o programas informáticos.

Clasificación

Resulta complejo establecer una tipología precisa de las publicaciones electrónicas. La más aproximada sería la resultante de combinar los parámetros expuestos más abajo. La complejidad se deriva de varios motivos. Uno de ellos es el hecho de que en un mismo objeto se pueden mezclar diferentes tipos de información (textual, gráfica, sonora, imagen en movimiento o multimedia, es decir: la combinación de todas ellas). Así pues, en el entorno digital no resulta tan fácil hablar de documentos textuales, gráficos y audiovisuales como en la edición analógica. Un segundo motivo es que se pueden emplear al mismo tiempo los dos sistemas de distribución que enumeraremos. La elección de uno u otro depende de razones comerciales, de la clase de utilización (consulta o impresión a demanda) y la importancia de la vigencia de los contenidos. En última instancia, debido a las posibilidades que ofrecen las TIC y sin entrar en asuntos como la autenticación y los derechos de autor, la forma de distribución puede resultar relativa: se puede transferir con facilidad una copia de una publicación digital de la memoria masiva del ordenador servidor que la alberga a un soporte magnético u óptico existente en el ordenador desde el que se ha accedido.

Origen de la publicación digital

De acuerdo con su origen, se pueden diferenciar las publicaciones creadas usando directamente las TIC y las digitalizadas o convertidas a formato numérico a partir de un original en papel, vídeo analógico, disco de vinilo, etc.

Forma de distribución

Según su forma de distribución, se puede hablar de publicaciones electrónicas en soportes físicos, tangibles, transportables o fuera de línea y de publicaciones digitales virtuales, accesibles a través de las redes de ordenadores y telecomunicaciones, en red o en línea.

Las publicaciones en soporte físico se producen y distribuyen como los documentos impresos y audiovisuales analógicos por lo que apenas presentan diferencias excepto en su venta. Los ejemplos más representativos son los discos flexibles, los discos compactos de sólo lecturas y los DVD.

En el caso de las publicaciones en línea sólo existe una copia en la memoria masiva del sistema informático que la alberga y a la que se accede por medio de las redes de telecomunicaciones.

Algunos materiales digitales se distribuyen de las dos formas en su totalidad o en una parte. Un ejemplo de la doble distribución parcial lo constituyen las publicaciones que se actualizan de manera periódica, aunque no regularmente (como sucede con las obras de consulta y ciertas compilaciones legislativas).

Grado de actualización de los contenidos

Conforme al grado de actualización de sus contenidos, se pueden diferenciar, al menos, cuatro grandes grupos de publicaciones digitales:

1. Estáticas. En principio, no están sujetas a modificaciones. Cuando se producen, se deben a cambios significativos en los contenidos, en el productor o en la presentación. Esta categoría incluiría: los materiales bibliográficos analógicos digitalizados y las publicaciones creadas digitalmente tales como los libros académicos, los destinados para el ocio y formación de niños y jóvenes, la literatura de creatividad, las comunicaciones presentadas a un congreso, las obras de consulta, los manuales técnicos, las especificaciones, normas y directrices técnicas, los informes, estudios y documentos informativos elaborados por una institución, las disposiciones legales y administrativas, las composiciones artísticas, los registros sonoros, las películas cinematográficas, los juegos de ordenador.
2. Actualizables de forma regular. Dentro de esta categoría cabría citar las revistas especializadas, los diarios y la prensa de información económica, social, deportiva..., los boletines oficiales.
3. Dinámicas. Son aquellas publicaciones digitales cuyo contenido se modifica permanentemente y en tiempo real. Aunque, tal vez, se pudieran incluir en este grupo los sitios Web de los diarios que se actualizan a medida que se reciben las noticias, los documentos más característicos son las bases de datos que pueden contener: registros bibliográficos (en ocasiones, incluyen el texto completo de los documentos reseñados), información económica, financiera y de negocios, textos legales y sentencias de determinados tribunales, directorios, información deportiva y de espectáculos.
4. Comunicaciones públicas organizadas a través de las redes abiertas. Las NetNews, listservs...

Editor de la publicación

De acuerdo con este parámetro, se diferencian las publicaciones digitales realizadas por una editorial oficial o por un particular. Se entiende por editorial oficial aquella persona física o jurídica que tiene reconocida, administrativa y económicamente, como actividad profesional principal o secundaria la edición de publicaciones.

Este parámetro se enfrenta con las capacidades de las TIC que facilitan que cualquier persona se pueda convertir en autor, editor y, en el caso de los documentos en línea, distribuidor de sus propias publicaciones, lo que está generando tensiones y cambios en el sector de la edición. Algunos científicos han desistido de dar a conocer los resultados de sus investigaciones en las revistas en papel o electrónicas debido a las condiciones de ciertas editoriales oficiales especializadas. Los científicos han creado sus revistas digitales con sus consejos "editoriales", sus revisores de los artículos recibidos para su publicación utilizando las facilidades del correo electrónico y de la edición en Internet. Muchos avances biomédicos, científicos y técnicos están apareciendo en este tipo de revistas digitales no oficiales.

VENTAJAS E INCONVENIENTES DE LAS PUBLICACIONES DIGITALES

Antes de adentrarnos en la conservación de las publicaciones digitales, conviene conocer algunas de las ventajas e inconvenientes comunes y propios de los documentos en línea o en soporte físico. Los puntos débiles ayudarán a comprender algunas acciones necesarias en un programa de preservación de estos materiales, que, en opinión de la mayoría de los expertos del mundo, no sustituirán por completo las publicaciones impresas en papel, especialmente en determinadas áreas del conocimiento y de la creatividad humana. Las previsiones apuntan a que convivirán los documentos electrónicos y los libros, tal y como los conocemos en la actualidad, a corto, medio y largo plazo.

En la Tabla 1 se ha tratado de enumerar algunas de las ventajas e inconvenientes comunes a todos tipo de publicaciones digitales y las propias de los documentos electrónicos en línea o en soporte físico⁵.

EL PATRIMONIO DIGITAL

Un resultado de los avances de las TIC son los documentos electrónicos. Unos proceden de la digitalización de materiales analógicos; otros son creados directamente en formato numérico mediante la utilización de un sistema informático. Sus contenidos abarcan composiciones artísticas, datos personales, los resultados de la actividad de organismos públicos y privados, pensamientos y sentimientos desarrollados por seres humanos. Muchos de estos objetos tienen un interés que conviene conservar para que sean conocidos y utilizados por nosotros y por las generaciones que nos sucedan.

⁵ Para su elaboración nos hemos valido, entre otras fuentes, de la destacada obra de Ernest Abadal Falgueras titulada "*Sistemas y servicios de información digital*" publicada por Ediciones Trea en 2001.

TABLA 1: VENTAJAS E INCONVENIENTES DE LAS PUBLICACIONES DIGITALES

Tipo de publicación digital	Ventajas	Inconvenientes
En línea y en soporte físico	<p>Alternativa al papel que es un bien escaso lo que incide en el precio de publicaciones.</p> <p>Menor impacto medioambiental.</p> <p>Precisan menos espacio de almacenamiento.</p> <p>Mayor capacidad de información.</p> <p>Mayores posibilidades de recuperación de la información incluyendo operadores lógicos, sintácticos, semánticos y enlaces hipermedia.</p> <p>En un equipo se puede reproducir uno o varios materiales.</p> <p>Facilidad para reproducir, transmitir y almacenar la información digital.</p>	<p>Necesidad de un equipamiento y programas.</p> <p>Dificultad relativa de transporte.</p> <p>Menor definición y contraste que los impresos.</p> <p>Pérdida de información visualizada por parpadeo.</p> <p>Lectura más lenta.</p> <p>Rápida obsolescencia de los equipos y programas.</p> <p>Dificultades para transferir los objetos a otros soportes, formato o para desarrollar programas de emulación si hay documentación técnica externa.</p> <p>Supervivencia de las medidas de protección contra el acceso fraudulento a la empresa productora.</p> <p>Rápido deterioro de los soportes de la información</p>
En línea	<p>Edición, actualización y distribución fácil, rápida y económica.</p> <p>Consultas más fáciles y estandarizadas que en las publicaciones en soporte físico.</p> <p>Servicios de valor añadido.</p> <p>Gran volumen de información disponible en los ordenadores servidores.</p> <p>Consulta desde cualquier lugar y en cualquier momento.</p> <p>Facilidades de navegación y acceso a documentos alojados en uno o varios ordenadores.</p> <p>Posibilidad de efectuar transacciones comerciales, administrativas, etc.</p>	<p>Corta vida de los documentos: de 44 días a 2 años.</p> <p>Desaparición total del objeto si no lo conserva una institución pública, si se desinstala del servidor o si desaparece éste.</p> <p>Ruptura de la integridad de un documento con enlaces a otros que han sido desinstalados.</p> <p>Acceso lento por mala configuración del cliente, disfunciones en el servidor o por saturación de las telecomunicaciones.</p> <p>Recuperación de información redundante sin metadatos.</p> <p>Superabundancia de información.</p> <p>Mecanismos de seguridad, autenticación y filtro para acceder a ciertos contenidos.</p> <p>Pago por consultar documentos no disponibles al rescindir la suscripción.</p>
En soporte físico	<p>Mayor duración que las publicaciones en línea.</p> <p>Mayor resistencia al polvo, humedad y campos magnéticos.</p> <p>Menor coste al no precisar conexión con redes telefónicas ni con proveedores de Internet.</p>	<p>La información no se actualiza inmediatamente.</p> <p>Imposibilidad de hacer transacciones directas e inmediatas.</p> <p>Pluralidad de sistemas de recuperación de la información.</p> <p>Insuficientes medios de información analítica de las novedades.</p> <p>Pueden no ser consideradas un producto editorial.</p> <p>Gravamen fiscal mayor que en libros y revistas.</p> <p>Tiradas de reducido número de ejemplares.</p> <p>Distribución y venta repartida entre diversos proveedores.</p>

Centrémonos en la gestión del conocimiento. Cada vez proliferan más las referencias a publicaciones digitales, sobre todo en línea, en los artículos de revistas, comunicaciones presentadas a congresos y en los libros impresos. Si no se conservan para que se consulten en el presente o en el futuro, no se podrán ampliar o precisar datos ni ver el origen y evolución de una idea, un descubrimiento científico o de un desarrollo tecnológico que ha influido en la humanidad. Estos documentos nos pertenecen a todos y tenemos el derecho y la obligación de conocerlos, estudiarlos, comprenderlos, disfrutarlos y conservarlos más allá de intereses particulares. Si revisamos las definiciones de la UNESCO⁶ y de la Ley de Patrimonio Histórico Español⁷, podemos concluir que los objetos digitales forman parte del patrimonio cultural. Y así lo ha asumido la propia UNESCO que lo define con las siguientes palabras en la carta para la preservación del patrimonio digital⁸:

"Los recursos de la expresión o del conocimiento humano se crean cada vez más de forma digital o son convertidos de recursos analógicos existentes.

Los materiales digitales incluyen textos, bases de datos, imágenes fijas y en movimiento, sonido, gráficos, programas y páginas Web entre una amplia y creciente gama de formatos. Con frecuencia son efímeros y precisan una determinada producción, mantenimiento y gestión para ser conservados.

Muchos de estos recursos tienen un significado y un valor perdurable y constituyen un patrimonio que debería ser protegido y conservado para las generaciones actuales y futuras".

Así pues, podríamos definir el patrimonio digital como el conjunto de objetos, creados de forma numérica o procedentes de la digitalización de documentos analógicos, que tienen un valor perdurable para una comunidad. Estos materiales precisan de un sistema informático para ser producidos y consultados y están compuestos por información textual, icónica, sonora, programas de ordenador o por una combinación de todas o algunas de estas categorías, en cuyo caso recibe la denominación de multimedia, codificada en formato digital.

⁶ Aquellos sitios, objetos y cosas intangibles que tienen un valor cultural, histórico, estético, arqueológico, científico, etnológico o antropológico para grupos e individuos.

⁷ Inmuebles y objetos muebles de interés artístico, histórico, paleontológico, arqueológico, etnográfico, científico o técnico. También forman parte del mismo el patrimonio documental y bibliográfico, los yacimientos y zonas arqueológicas, así como los sitios naturales, jardines y parques, que tengan valor artístico, histórico o antropológico.

⁸ Se puede consultar el borrador revisado de la Carta sobre la preservación del patrimonio digital en *Guidelines for the preservation of digital heritage* / prepared by the National Library of Australia [Paris]: Information Society Division, United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization, 2003, p. 177 (CI-2003/WS/3), p. 12-16. Este documento también está disponible en la siguiente dirección electrónica: <http://www.unesco.org/webworld/mdm>

Si revisamos la Ley del Patrimonio Histórico Español⁹, de acuerdo con lo establecidos en los artículos 49.1 y 50.2¹⁰, se puede concluir que, al menos los documentos digitales tangibles, forman parte del Patrimonio Documental y Bibliográfico. Si tenemos en cuenta que los objetos en línea están alojados en el disco magnético u óptico de un ordenador servidor, es decir: en un “*soporte informático*”, podemos concluir que también integran este patrimonio aquellas bases de datos y archivos con interés “*artístico, histórico, etnográfico, científico o técnico*”. Así pues, no resulta descabellado considerar pionera dicha ley a pesar de los años transcurridos desde su promulgación y gracias al hecho de haber incluido los “*soportes informáticos*” previendo su importancia en el momento de su redacción y en un futuro inmediato.

A partir de este punto me centraré en el patrimonio bibliográfico digital, aunque las citadas directrices de la UNESCO y las resoluciones del Consejo de Europa, a las que me referiré más adelante, se aplican también al patrimonio digital artístico y documental o archivístico, de acuerdo con los puntos 2 a 5 del mencionado artículo cuarenta y nueve de la Ley del Patrimonio Histórico Español.

LA RECOPILACIÓN DEL PATRIMONIO BIBLIOGRÁFICO DIGITAL: EL DEPÓSITO LEGAL

Informes y directrices internacionales

Desde hace tiempo se considera que el depósito legal es el procedimiento más adecuado para la recopilación y conservación del patrimonio bibliográfico, impreso y audiovisual, actual de una nación en las bibliotecas depositarias que se encargan de su control, organización, difusión y consulta.

⁹ Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español. Boletín Oficial del Estado de 29 de junio de 1985.

¹⁰ Artículo cuarenta y nueve.

— Se entiende por documento, a los efectos de la presente Ley, toda expresión en lenguaje natural o convencional y cualquier otra expresión gráfica, sonora o en imagen, recogidas en cualquier tipo de soporte material, incluso los soportes informáticos. Se excluyen los ejemplares no originales de ediciones.

Artículo cincuenta.

1. Forman parte del Patrimonio Bibliográfico las bibliotecas y colecciones bibliográficas de titularidad pública y las obras literarias, históricas, científicas o artísticas de carácter unitario o seriado, en escritura manuscrita o impresa, de las que no conste la existencia de al menos tres ejemplares en las bibliotecas o servicios públicos. Se presumirá que existe este número de ejemplares en el caso de obras editadas a partir de 1958.
2. Asimismo, forman parte del Patrimonio Histórico Español y se les aplicará el régimen correspondiente al Patrimonio Bibliográfico los ejemplares producto de ediciones de películas cinematográficas, discos, fotografías, materiales audiovisuales y otros similares, cualquiera que sea su soporte material, de las que no consten al menos tres ejemplares en los servicios públicos, o uno en el caso de películas cinematográficas.

A partir de la expansión de las publicaciones electrónicas, los organismos internacionales se plantearon la conveniencia y viabilidad de reunir y preservar los documentos digitales. Resultado de este planteamiento fueron, entre otros, los informes de la Conferencia de Directores de Bibliotecas Nacionales¹¹, el elaborado por Mackenzie Owen y Walle para la Comunidad Europea¹² y la actualización de las directrices para la legislación de depósito legal realizada por Jules Larivière¹³ teniendo en cuenta los materiales electrónicos. Estos tres documentos llegan a las siguientes conclusiones: 1) Las publicaciones digitales deben ser objeto de depósito legal; 2) Los documentos electrónicos tangibles (discos ópticos y magnéticos) pueden ser tratados como los materiales impresos y audiovisuales; 3) Los objetos en línea precisan un análisis y procedimiento especial debido a sus características; 4) Las publicaciones electrónicas requieren el establecimiento, casi simultáneo a su recopilación, de un programa de preservación que incluya una minuciosa organización y una dotación suficiente de todo tipo de recursos; 5) Resulta conveniente establecer acuerdos con los productores de los documentos digitales con el fin de compaginar sus derechos, los de los creadores y los de los lectores.

Los puntos críticos del depósito legal de las publicaciones digitales

El primer asunto a resolver es la posibilidad de que los centros depositarios transfieran el contenido de los objetos digitales, que no sean de dominio público, a otro soporte, formato o entorno operativo para garantizar su conservación y disponibilidad a las generaciones actuales y futuras con fines de investigación y estudio. Si los tenedores de los derechos de autor no autorizan esta transferencia, no merece la pena analizar ni encontrar soluciones para las restantes cuestiones relacionadas con el depósito legal de las publicaciones digitales, pues no podremos transmitir de forma íntegra este patrimonio a quienes nos sucedan, sobre todo si tenemos en cuenta los dos principales inconvenientes de estos materiales: la rápida evolución de los equipos físicos y lógicos necesarios para su utilización y el deterioro de los soportes de la información.

A cambio de este permiso y mientras estén vigentes los derechos de autor, los centros depositarios deben garantizar y adoptar las medidas necesarias para que únicamente sus usuarios registrados los consulten y realicen copias parciales de los documentos con fines de investigación o estudio.

¹¹ Conference of Directors of National Libraries *The legal deposit of electronic publications*: report of a CDNL Working Group, Paris, UNESCO, 1996, p. 40.

¹² MACKENZIE OWEN, J., *Deposit collections of electronics publications* / MACKENZIE OWEN, J. and DE WALLE, J. v., Luxembourg, Office for Official Publications of the European Communities, 1996, p. 165.

¹³ LARIVIÈRE, Jules, *Guidelines for legal deposit legislation* / LARIVIÈRE, Jules, A revised, enlarged and updated edition of the 1981 publication by Jean Lunn, Paris, UNESCO, 2000, p. 61.

Asimismo, para no perjudicar los intereses económicos de los sujetos obligados a efectuar el depósito y teniendo en cuenta que lo fundamental en estos materiales es la información más que el soporte, los centros depositarios pueden reducir el número de ejemplares de publicaciones digitales tangibles a entregar y la cifra de los usuarios informáticos que pueden consultar de forma simultánea un documento electrónico. Si la práctica pone de manifiesto que se precisan más ejemplares o usuarios concurrentes, la biblioteca depositaria puede adquirirlos o contratarlos.

La segunda cuestión se refiere al origen de las publicaciones digitales, es decir: en qué país se han producido, editado o distribuido. Si el sujeto obligado a efectuar el depósito es una editorial cuya sede social se encuentra en un país determinado, no existe problema. Tampoco lo hay en los objetos virtuales en los que figure el código correspondiente a un país en el dominio más alto de la dirección electrónica del ordenador servidor en la que se alberga. Ni siquiera existen inconvenientes si el nombre del país figura, de forma abreviada o completa, en los metadatos o en la página de acogida de un objeto en línea. Las dificultades surgen cuando este dato no consta en ninguna fuente de información ni en la dirección electrónica, como sucede en algunas URL cuyo dominio más alto es el de un tipo de organización. En este caso, habrá que acudir a la base de datos de las organizaciones nacionales encargadas de asignar las direcciones IP (Internet Protocol) y los nombres de dominio (DNS) a cada ordenador servidor para comprobar si la URL, en la que se encuentra alojada una publicación electrónica, pertenece a un sistema informático del país en cuestión.

El volumen de información existente en Internet resulta abrumador. Como ocurre en la edición impresa, no toda ella resulta pertinente, ni tiene un interés artístico, literario, científico... que la convierta en patrimonio histórico o cultural de una nación. Procede, pues, establecer unos criterios de selección, pero no basados en los contenidos, lo que siempre resulta difícil y hasta peligroso, si no en el grado de su actualización, en la adecuación o posibilidad de adaptación a estándares internacionales, que garanticen la transferencia de los documentos y la interoperabilidad de los sistemas, y en el carácter oficial de las editoriales que los publican. En mi opinión, este último criterio también puede resultar muy delicado debido a las transformaciones que se están produciendo en el sector de la edición digital.

La mayoría de los países excluyen del depósito las comunicaciones privadas y públicas (correos electrónicos, Net News, listas de debate, etc.). En cuanto a los documentos dinámicos, se suele solicitar una muestra de registros, la dirección electrónica para que las bibliotecas depositarias puedan acceder a los mismos a través de las redes telemáticas, y, cuando cesa su actividad, una copia de la base de datos.

Los materiales digitales estáticos y los que se actualizan de forma regular, publicados, preferente pero no únicamente, por editoriales oficiales, son los principales objetos del depósito legal. También lo es toda la documentación técnica asociada con los mismos, que contribuya a conocer su organización y

funcionamiento y a realizar las actividades necesarias para su conservación y disponibilidad a largo plazo.

El cuarto punto crítico estriba en saber qué objetos se han publicado recientemente, en especial los distribuidos mediante las redes telemáticas. No queda otra solución que establecer algún tipo de mecanismo, enlazado o no con la asignación de números internacionales normalizados de tipos de publicaciones o con los identificadores de objetos digitales (DOI), que permita conocer los últimos documentos digitales publicados a los centros depositarios. Este mecanismo también podría consistir en un simple correo electrónico, enviado por el editor a las bibliotecas depositarias, comunicando la dirección electrónica y los restantes metadatos provisionales del nuevo objeto digital. La respuesta sería la asignación de un código por la biblioteca depositaria que la editorial debería incluir en la publicación y en sus metadatos. Este código podría actuar como URN (Uniform Resource Name) que identificaría el documento de forma unívoca en la red.

Si no es factible establecer un mecanismo para conocer las novedades bibliográficas digitales, la biblioteca depositaria debería disponer, al menos, de un programa informático que permitiera buscar en las direcciones registradas en la base de datos nacional Internic para identificar, localizar y transferir las nuevas publicaciones electrónicas en línea cuyas URL's no constaban la última vez que se ejecutó la aplicación.

Otra cuestión es la forma de transferir los documentos virtuales al centro depositario. Básicamente y sin concretar detalles, sólo existen dos alternativas: o el editor lo envía a la biblioteca depositaria, acompañado de la documentación técnica y de los metadatos que los identifiquen bibliográfica y técnicamente, o el editor autoriza a la biblioteca depositaria a acceder a sus ordenadores servidores para identificar, localizar y transferir las novedades al depósito digital, remitiendo a continuación la documentación técnica relacionada con la publicación.

Otro punto crítico del depósito de las publicaciones digitales estriba en que las bibliotecas depositarias dispongan de la infraestructura (recursos humanos, técnicos y económicos) y de la organización necesarias para llevar a cabo las actividades relacionadas con su identificación, localización, transferencia, descripción, almacenamiento, consulta y conservación. Si no se cuenta con estos medios, aunque las normativas de depósito legal y de propiedad intelectual lo permitan y regulen, resulta preferible no acometer ninguna acción vinculada con la recopilación y conservación del patrimonio digital.

Mientras se elaboran y promulgan las reformas de la normativa de depósito legal y mientras se dota a las bibliotecas depositarias de las infraestructuras y de la organización pertinente, está teniendo lugar un hecho inapelable: la pérdida de multitud de documentos en línea desde la aparición y popularización de Internet. Una de las consecuencias de esta desaparición es la ruptura de algunos eslabones de la cadena científica y cultural. Tal vez se puedan recuperar si alguien, un imprevisto coleccionista digital, se ha

encargado de copiarlos en discos magnéticos u ópticos, de “refrescarlos” transfiriendo el contenido de forma regular a otra copia del soporte original o a otro soporte distinto, de volverlos a formatear cuando estaba a punto de desaparecer el formato en el que el documento fue creado y de conservarlos en las condiciones medioambientales adecuadas. Los coleccionistas digitales y los autores que han guardado los originales electrónicos de sus obras, serán los que contribuirán a la recuperación del patrimonio bibliográfico digital retrospectivo.

Situación actual del depósito legal de las publicaciones digitales

En la actualidad se dan cuatro situaciones en cuanto al depósito legal de los documentos electrónicos.

La primera agruparía a los países que no contemplan estos tipos de materiales en su normativa y que, por lo tanto, no los reúnen ni conservan.

La segunda está formada por aquellas naciones que incluyen los objetos electrónicos tangibles y virtuales en su legislación. En ella, ordenadas por la fecha de promulgación de la disposición que se indica entre paréntesis, se encuentran las siguientes naciones: Noruega (1990), Canadá (1995), África del Sur (1997), Dinamarca (1998), Finlandia (2000), Francia (2000), Japón y Suecia (2002) y Nueva Zelanda y el Reino Unido (2003). Por lo que se refiere a las publicaciones en línea, prácticamente todas incluyen los documentos estáticos o sólo las seleccionadas por el centro depositario; de los restantes objetos virtuales únicamente se recogen las direcciones electrónicas. Algunos países están pendientes para su aplicación de una directiva de la Unión Europea (por ejemplo, Finlandia), de asuntos relacionados con la propiedad intelectual (Canadá) o de la incorporación a la legislación de las recomendaciones del órgano colegiado competente en materia de depósito legal (Francia).

La tercera está constituida por Estados Unidos (1988), Francia (1992 aunque entró en vigor en 1994) y Austria (2000) cuyas disposiciones en vigor sólo contemplan el depósito de las publicaciones digitales en soporte físico. En este grupo podemos incluir a España con las peculiaridades que se exponen más adelante.

Por último, Holanda (1993), Canadá (1994), Alemania (1998) y Australia han establecido acuerdos con los editores para que depositen los documentos electrónicos de forma voluntaria. En el caso de los objetos en línea, se han adoptado criterios como que sólo se puedan consultar en la sede de la biblioteca nacional o que no se entreguen nada más que los materiales digitales disponibles únicamente en versión en línea. En Alemania, la colaboración entre las editoriales y la Deutsche Bibliothek ha facilitado la elaboración de unas directrices para el depósito legal de las publicaciones virtuales, de unos manuales de procedimiento y de unos modelos de contratos.

El depósito legal de las publicaciones digitales en España

A pesar de la diferencia de fechas existente desde su promulgación y aparición, el depósito legal de las publicaciones digitales fuera de línea se está realizando gracias a los artículos noveno y undécimo de la Orden de 30 de octubre de 1971¹⁴:

La primera Comunidad Autónoma que incluye este tipo de materiales de forma explícita en su normativa de depósito legal es la de Castilla-León en cuyo decreto de 1990¹⁵ se especifican los "*soportes magnéticos: disquetes, cintas magnéticas y los soportes ópticos: CD-ROM, etc.*".

En 1991 las Comunidades Autónomas de Galicia¹⁶ y Murcia¹⁷ las incorporan en sus decretos autonómicos mediante la expresión "*Ficheros de datos legibles por ordenador, cuando los datos se comunican por medio de cualquier soporte legible por máquina o de forma visual, con fines de difusión*". Murcia incluye, además, las publicaciones "*multimedia*" aunque la definición que proporciona de este tipo de materiales ("*obras audiovisuales integradas, compuestas por diversos soportes —texto, fichas, fotografías, películas, bandas magnéticas, discos, etc.—*") no está claro si se refiere a las publicaciones mixtas o a los multimedia.

Los restantes decretos autonómicos no se refieren de forma explícita a este tipo de documentos. Si se depositan, se debe a expresiones tales como proce-

¹⁴ Orden de 30 de octubre de 1971, por la que se aprueba el Reglamento del Instituto Bibliográfico Hispánico. Boletín Oficial del Estado n° 276 de 18 de noviembre.

Art. 9º Materias objeto de depósito legal. Son objeto de depósito legal los escritos, estampas, imágenes y composiciones musicales, producidas en territorio nacional, en ejemplares múltiples, con fines de difusión, hechos por procedimientos mecánicos o químicos.

Art. 9º l) Impresiones o grabaciones sonoras realizadas por cualquier procedimiento o sistema empleado en la actualidad o en el futuro

Art. 11. En los casos de duda, el Director del Instituto Bibliográfico Hispánico determinará la obligatoriedad o no de constituir el depósito de ciertos impresos.

En la dirección http://www.bne.es/esp/deposito_legal/legislacion.htm he publicado el texto completo de la legislación española sobre depósito legal promulgada por la Administración del Estado y por la Administración Autonómica. En esta página también se pueden encontrar enlaces con algunas directrices internacionales de interés para el depósito legal y con leyes extranjera. Por último, también en ella se encontrará el documento titulado *Hacia una ley de depósito legal: aspectos técnicos bibliotecarios a tener en cuenta*, redactado por el Grupo de Depósito Legal de las Jornadas de Cooperación Bibliotecaria entre el Ministerio de Cultura y las Comunidades, aprobado por unanimidad en las Jornadas celebradas en Murcia en mayo de 1999 y elevadas a las más altas instancias del Ministerio.

¹⁵ Decreto 176/1990, de 13 de septiembre, por el que se establecen normas reguladoras del Depósito Legal en la Comunidad de Castilla y León, en Boletín Oficial de Castilla y León n° 181, de 18 de septiembre de 1990.

¹⁶ Decreto 36/1991, de 1 de febrero, por el que se establecen las normas que regulan el funcionamiento del Depósito Legal en Galicia, en Diario Oficial de Galicia, n° 38, del 22 de febrero de 1991.

¹⁷ Decreto n° 109/1991, de 20 de noviembre, por el que se establecen las normas de funcionamiento de Depósito Legal en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en Boletín Oficial de la Región de Murcia, n° 30, 6 de febrero de 1992.

dimientos "de cualquier otra naturaleza" mediante los que se produzcan los materiales. Otras Comunidades Autónomas los reciben extrapolando lo establecido para los materiales sonoros a otros tipos de publicaciones. En este sentido aplican de forma estricta lo expuesto en la normativa estatal. La única Autonomía que no tendrá problemas con las publicaciones que surjan en el futuro es la Región de Murcia. Concreta en el mencionado decreto que los materiales hechos por cualquier procedimiento "*que pudiera inventarse en el futuro*" serán objeto de depósito legal.

La Agencia Española del ISBN y el Centro Nacional del ISDS colaboran de forma activa a que las publicaciones digitales tangibles cumplan con el depósito legal, pues no conceden el número internacional normalizado de libro o de publicación seriada si no se ha solicitado y se dispone del depósito legal asignado por la correspondiente oficina autonómica.

Los principales inconvenientes con los que se encuentra el depósito legal de las publicaciones digitales son: 1) El sujeto obligado es el productor, entendido como fabricante, y no el editor, aunque se dan realidades muy distintas; fabricantes que solicitan el depósito legal, pero también empresas productoras (en su acepción de editora) que lo piden ellas mismas y se lo facilitan a los fabricantes; 2) Los fabricantes o productores residen en el extranjero o producen el "master" fuera del territorio español aunque en él se lleve a cabo la estampación; 3) Cada soporte de las publicaciones mixtas, muchas de las cuales incluyen un CD-ROM o disquete, se depositan por separado lo que dificulta la tarea de las bibliotecas depositarias. Ello se debe, de nuevo, a que el sujeto obligado es el impresor en lugar del editor; 4) En cuanto al número de ejemplares a depositar de los CD-ROM que tienen ISBN, se siguen los mismos criterios que para las publicaciones unitarias: entregar cinco ejemplares frente a tres ejemplares de aquellos que no lo tienen.

En la actualidad existe un total vacío reglamentario en relación con las publicaciones digitales accesibles a través de Internet. Este es uno de los hechos que están promoviendo la necesidad de elaborar una ley de depósito legal, pues estos documentos son también una manifestación del desarrollo científico y cultural español de la segunda mitad de los años 1990. Si no se comienzan a controlar y a conservar, en un futuro relativamente próximo nos podemos encontrar sin una parte de la cultura escrita debido al carácter inestable de estas publicaciones.

LA LABOR DE LA UNIÓN EUROPA POR EL PATRIMONIO DIGITAL

La Unión Europea (UE) ha promovido la aplicación de las TIC en las instituciones culturales a través de sus planes, iniciativas, resoluciones del Consejo Europeo y de los programas marcos, que ha sido el mecanismo utilizado para financiar los proyectos de investigación y desarrollo que más se adecuaban a los temas propuestos. La finalidad de estas actividades ha sido la de ir creando las condiciones necesarias para la comunicación y cooperación de

dichas instituciones y para facilitar el acceso a sus recursos a los ciudadanos europeos respetando, en todo momento, la diversidad cultural y lingüística.

El Tercer (1990-1994) y Cuarto (1995-1998) Programas Marco parecen remotos, pero los proyectos realizados con su financiación previeron y pusieron las bases necesarias para desarrollar los actuales.

El Quinto ProgramaMarco (1998-2002) patrocinó proyectos que sirvieron para poner en marcha el Information Society Technologies Programme (IST) en el contexto del Programa de investigación, desarrollo tecnológico y programas de demostración. Uno de sus objetivos incluía el acceso a objetos digitales científicos y culturales mediante la integración en red de los archivos, bibliotecas y museos. Una de las actividades investigadoras del IST es DigiCult, del que hablaremos más adelante, que perdura en elvigente Sexto Programa Marco (2002-2006).

En el 2000 se elabora la Estrategia del Consejo Europeo. Su finalidad consistía en preparar a la UE para la transición a una economía y sociedad basadas en el conocimiento mediante la mejora de las políticas relacionadas con la sociedad de la información y la investigación y el desarrollo (I+D).

Los Estados Miembros de la UE respaldaron el plan de acción eEurope 2002 en el Consejo Europeo celebrado en Feira (Portugal) en junio de 2000. Su objetivo 3(d) consistía en *"estimular los contenidos europeos en las redes mundiales para aprovechar las oportunidades creadas por las tecnologías digitales"*. Para alcanzarlo se establece una acción conjunta de los países de la UE y de la Comisión Europea destinada a la *"la creación de un mecanismo de coordinación para programas de digitalización en los Estados Miembros"*. Expertos de éstos se reunieron en Luxemburgo en noviembre de 2000 para redactar un documento que que se sometería a aprobación de los representantes de los países integrantes de la UE en la asamblea celebrada en Lund (Suecia) el 4 de abril de 2001.

En 2002 se redacta el Plan de acción eEurope 2002 en el que se insta a aumentar la digitalización y el empleo de Internet en el comercio electrónico, en los servicios públicos y sanitarios así como en las instituciones culturales.

Ese mismo año se aprueba la resolución *"Cultura y sociedad del conocimiento"*. En ella se invita a la Comisión y a los estados miembros de la UE a promover la digitalización de los contenidos culturales y a facilitar la interoperabilidad de los sistemas para conservar, proteger y dar a conocer el patrimonio.

NEDLIB (Networked European Deposit library) (1998)

En 1998 el grupo COBRA (*Computerised Bibliographic Record Action*) de bibliotecas nacionales, financiado por el Programa Telemática para Bibliotecas de la Comisión Europea, inició el proyecto NEDLIB con el fin de encontrar soluciones comunes para la gestión y el mantenimiento de las publicaciones electrónicas.

Han participado en él las bibliotecas nacionales de Holanda, Francia, Noruega, Finlandia, Alemania, Portugal, Suiza e Italia, el archivo nacional de Holanda, dos empresas de TIC de Alemania y del Reino Unido, dos instituciones públicas de informática de Finlandia y Portugal y las editoriales: Kluwer, Elsevier Science y Springer Verlag.

El objetivo de NEDLIB es elaborar un modelo y una terminología común para el sistema de depósito de publicaciones electrónicas a partir de la norma ISO correspondiente al "*Reference Model for an Open Archival Information System-OASIS*".

El modelo NEDLIB describe los procesos necesarios para manejar las publicaciones electrónicas desde su ingreso hasta su acceso pasando por su almacenamiento y conservación.

Una conclusión del proyecto es que hay que diseñar un sistema de depósito de publicaciones electrónicas separado de la biblioteca digital aunque con dos interfaces para integrar uno y otra: las denominadas suministro y captura y empaquetadura y suministro. La primera recibe o captura las publicaciones electrónicas, las verifica, redistribuye los datos para su proceso por los sistemas externos de adquisiciones y catalogación y las empaqueta conforme a las especificaciones de un Paquete de Presentación de la Información para su ingreso en el depósito de publicaciones electrónicas.

La segunda interfaz gestiona las solicitudes de acceso, suministra e instala las publicaciones electrónicas para su consulta en el ordenador del usuario de la biblioteca a través de los sistemas de acceso de la biblioteca.

El Modelo de Proceso para el Sistema de Depósito consta de las siguientes actividades: 1) Ingreso: recibe una publicación preparada mediante la interfaz de suministro y captura y la carga en el almacenamiento de archivo. 2) Almacenamiento de archivo: se ocupa de la guarda y recuperación del documento digital y de garantizar la integridad de las cadenas de bits; 3) Gestión de los datos: se encarga del archivo y recuperación de los metadatos relacionados con la publicación y administración de los sistemas. 4) Acceso: archiva el objeto y facilita los metadatos asociados al mismo a través de la interfaz de empaquetadura y suministro. 5) Conservación: se ocupa de la legibilidad y accesibilidad de los documentos digitales a largo plazo. 6) Administración: se responsabiliza del funcionamiento del sistema.

Los principios de Lund (2001)

El documento, conocido con la denominación de Principios de Lund, destaca la importancia de los contenidos digitales y los obstáculos para su aprovechamiento. Por último expone las medidas a adoptar por los Estados Miembros, los compromisos y las cuestiones técnicas a abordar por la Comisión Europea para favorecer y coordinar las actividades de digitalización de contenidos.

Los medidas a adoptar por cada Estado Miembro consisten en: 1) Crear un foro permanente de armonización estableciendo un grupo coordinador; 2) Respalda y desarrollar una perspectiva europea en materia de políticas y programas, elaborando páginas web con información actualizada sobre sus políticas y programas; 3) Fomentar y apoyar las buenas prácticas, su armonización y optimización; 4) Acelerar la asimilación de las buenas prácticas y de las competencias apropiadas; 5) Difundir y hacer accesibles los contenidos culturales y científicos europeos mediante inventarios nacionales de proyectos o de contenidos seleccionados.

La Comisión colaborará con los países de la UE en: 1) Sostener las actividades coordinadoras creando una entidad que facilite las tareas del grupo de coordinación; 2) Favorecer la difusión de las buenas prácticas promoviendo centros de competencia que apoyen a las partes interesadas en problemas y tecnologías clave como los metadatos, los sistemas multilingües, las tecnologías de la imagen y de preservación digital; 3) Fomentar el desarrollo de la evaluación comparativa de las prácticas de digitalización, creando unas directrices de recogida de datos y continuando con el desarrollo de indicadores cualitativos y cuantificables; 4) Optimizar el valor, elaborar criterios y un marco para un plan de colaboración en materia de contenidos digitales culturales y científicos. Su objetivo sería el establecimiento de una infraestructura de acceso al patrimonio cultural y científico digitalizado, la definición de las condiciones de valor añadido de los contenidos y la redacción de normas técnicas sobre interoperabilidad; 5) Mejorar la calidad y utilizabilidad de los contenidos, promover el acceso unificado de los ciudadanos y sensibilizar sobre la conservación de los contenidos a largo plazo acordando normas de interoperabilidad, directrices de preservación digital y buenas prácticas en materia de gestión de derechos y activos.

La Comisión Europea debe acometer las siguientes cuestiones técnicas: 1) Profundizar en la evaluación comparativa cuantitativa mediante investigaciones y trabajos sobre indicadores y estadísticas; 2) Empezar estudios sobre la digitalización en Europa, el apoyo a las infraestructuras técnicas y organizativas y la promoción de contenidos; 3) Favorecer la interoperabilidad y el descubrimiento de recursos iniciando trabajos sobre metadatos, registros y esquemas; 4) Desarrollar programas de investigación sobre: tecnologías digitales y preservación de contenidos, aplicación de tecnologías avanzadas a la digitalización de contenidos y adición de valor a los contenidos a lo largo del tiempo; 5) Investigar las oportunidades del programa IST a proyectos piloto que reflejen los puntos focales de investigación mencionados.

DigiCult (1998-2006)

El objetivo de DigiCult es la difusión de las TIC en todos los aspectos de la vida del ciudadano europeo. Ya formó parte del Quinto Programa Marco para la Investigación y el Desarrollo Tecnológico y persiste como un área clave de prioridad temática dentro del Sexto Programa Marco (2002-2006).

La investigación en DigiCult promueve el desarrollo de herramientas tecnológicas innovadoras y de sistemas para la explotación de los recursos del patrimonio cultural tradicional y digital.

Las iniciativas y los proyectos emprendidos en este contexto son coordinados por la Cultural Heritage Applications Unit de la Dirección General para la Sociedad de la Información en Luxemburgo. Su misión consiste en establecer una infraestructura duradera de tecnologías, directrices, normas, redes humanas e institucionales, que sustente y extienda la función de las bibliotecas, museos y archivos europeos en la era digital. Para ello desarrolla o fomenta investigaciones con los objetivos: de: 1) Intensificar el acceso y conservación del patrimonio cultural y científico, en especial del digital, apoyando a las instituciones en sus funciones esenciales; 2) Acelerar la adopción de tecnologías avanzadas por las bibliotecas, museos y archivos europeos; 3) Estimular la convergencia en los planteamientos técnicos y aplicaciones por las entidades y servicios culturales que trabajan en red, promoviendo acuerdos sobre normas y directrices para gestionar, conservar y facilitar el acceso a los contenidos digitales científicos y culturales; 4) Promover la cooperación entre las bibliotecas, archivos y museos y los centros de investigación, las instituciones académicas y las empresas dedicadas a las TIC.

Los temas de investigación de los proyectos de DigiCult del Quinto Programa Marco han consistido en: 1) Apoyar a las bibliotecas europeas que trabajan en red e integran colecciones de recursos digitalizados para crear nuevos servicios e infraestructuras, que explotan y conservan bienes físicos y digitales y que desarrollan nuevos modelos de gestión para acceder y utilizar estos recursos 2) Mejorar el acceso a los bienes culturales y científicos de los museos, bibliotecas y archivos a un público más amplio empleando tecnologías innovadoras; 3) Desarrollar nuevas formas de representar, experimentar y preservar el pasado. 4) Facultar a individuos y comunidades locales a compartir y participar en su patrimonio local.

Desde 1999, la Unidad ha realizado investigaciones, desarrollos tecnológicos y proyectos. También ha financiado a varias redes para el uso de las TIC por las bibliotecas, museos y archivos. Además de sus actividades en el programa IST, la Unidad ha emprendido una acción, surgida de la iniciativa eEurope, concerniente a la coordinación de los programas de digitalización de los Estados Miembros. Por último, la Unidad controla proyectos y actividades en curso del Cuarto Programa Marco.

Durante el Quinto y el Sexto Programa Marco se han seleccionado y financiado más de 100 proyectos relacionados con DigiCult¹⁸. Resultaría fatigoso y extenso informar sobre cada uno, información que podemos encontrar en la referencia anterior. Por ello me limitaré a enumerar los temas de investigación

¹⁸ Se puede obtener una relación de los proyectos en la siguiente dirección electrónica: http://www.cordis.lu/ist/directorate_e/digicult/projects_all.htm. En el sitio Web de cada proyecto se facilita una descripción más detallada de cada uno de ellos.

indicando los nombres de algunos proyectos relacionados con el patrimonio bibliográfico.

1. Conservación, acceso y restauración de materiales audiovisuales, incluidas las películas cinematográficas y las empresas de radio y teledifusión. Los principales proyectos de este ámbito temático son BRAVA (Broadcast Restoration of Archives through Video Analysis), COLLATE (Collaboratory for Annotation, Indexing and Retrieval of Digitized Historical Archive Material), ECHO (European Chronicles On-Line), FIRST (Film restoration and conservation Strategies) y PRESTOSPACE (Preservation towards storage and access. Standardised Practices for Audio-visual Contents in Europe).
2. Organización y coordinación de colecciones de patrimonio y de bibliotecas digitales. Caben destacar los proyectos BRICKS (Building Resources for Integrated Cultural Knowledge Services), DELOS (A Network of Excellence on Digital Libraries), ERPANET (Electronic Resource Preservation and Access Network of Excellence), SANDALYA (An open platform for accessing, co-operatively authoring and publishing the digital heritage of manuscripts and rare books), SANDALYA (An open platform for accessing, co-operatively authoring and publishing the digital heritage of manuscripts and rare books) y TEL (The European Library).
3. Desarrollo de tecnología digital internacional para bibliotecas digitales y colecciones de patrimonio bibliográfico. Los proyectos más destacados son CHLT (Cultural Heritage Language Technologies), DigiCULT FORUM (The Digital Culture Forum), ERPANET y REGNET (Cultural Heritage in Regional Networks).
4. Coordinación de las actividades relacionadas con la digitalización del patrimonio cultural. Los dos proyectos más sobresalientes son HEREIN y MINERVA a los que dedicaremos algunas líneas debido a la implicación de los organismos responsables del patrimonio cultural y científico de los países miembros de la U.

HEREIN 2 (European Heritage Network). HEREIN estableció un nuevo marco de cooperación entre los organismos gubernamentales europeos encargados de la preservación y conservación del patrimonio cultural. Las normas y las buenas prácticas fueron probadas para mantener en contacto a las autoridades, los profesionales, los investigadores y el personal docente de los países de la UE con las políticas de patrimonio cultural y los desarrollos de otros países. HEREIN 2 aumentará el trabajo de su antecesor ampliando el actual grupo de trabajo a los organismos competentes de más países y estimulando sinergias en foros, formales e informales, a través de disciplinas y comunidades de los sectores del patrimonio cultural y de las TIC. HEREIN 2 ilustra la colaboración entre el Consejo de Europa y los principales Ministerios de Cultura de los países de la Unión Europea y la Comisión Europea. El equipo de

HEREIN transferirá su conocimiento a equipos nacionales para que informen sobre sus políticas, el intercambio, construcción y gestión de tesauros multilingües en el ámbito del patrimonio cultural y sobre sistemas de gestión de documentos XML que funcionen en un programa de uso libre.

MINERVA (Ministerial Network for Valorising Activities in digitisation). Es una red de ministerios de los Estados Miembros que trata de facilitar la adopción del plan de acción Lund. Su objetivo es la armonización de las actividades realizadas en la digitalización del contenido científico y cultural para crear una plataforma europea, elaborar recomendaciones y directrices sobre la digitalización, los metadatos, la accesibilidad y la conservación a largo plazo. Debido al alto nivel de compromiso, asegurado por la implicación de los gobiernos de los Estados participantes en el proyecto, aspira a coordinar los programas nacionales. Durante el Sexto Programa Marco, la red MINERVA se ha ampliado a MINERVA Plus para incluir a los nuevos países miembros, Rusia e Israel.

La resolución 2002/C 162/02

El 25 de junio de 2002 El Consejo Europeo adopta la resolución denominada “*Conservar la memoria del mañana-Conservar los contenidos digitales para las generaciones futuras*”¹⁹. En ella se reconoce la creciente importancia de la información digital cuyo archivo resultará esencial en el futuro para dar un panorama completo del desarrollo y de las colecciones europeas. También se formulan las siguientes observaciones: 1) Los valores culturales e intelectuales digitales dependen de unas tecnologías cambiantes y de unos soportes frágiles, sujetos a pérdidas irreparables. 2) Los cambios producidos en las técnicas de creación, almacenamiento y conservación de archivos, registros y documentos electrónicos son y serán continuos e importantes. 3) Seguirá siendo esencial la investigación relacionada con las TIC, dedicadas al acceso y conservación de los recursos culturales y científicos. 4) Los archivos, bibliotecas y museos tienen un papel central en la conservación de la información digital. 5) Es necesario acometer un trabajo a largo plazo para preservar los contenidos digitales en el que se tendrá en cuenta lo ya realizado y las tareas en curso en las redes y organizaciones internacionales.

¹⁹ Resolución 2002/C 162/02 del Consejo de 25 de junio de 2002 sobre “Conservar la memoria del mañana. Conservar los contenidos digitales para las generaciones futuras, en *Diario Oficial de las Comunidades Europeas* C 162, 45º año, 6 de julio de 2002. El texto completo de esta resolución se puede consultar en la dirección electrónica http://www.bne.es/esp/deposito_legal/legislacion.htm, además de en la versión digital del DOCE. Quiero agradecer a José Luis Esteban, Coordinador de Informática de la Biblioteca Nacional, la referencia exacta de la misma. José Luis Esteban participó activamente en la elaboración de esta resolución tomada durante la última presidencia de España en el Consejo de Europa.

La Resolución propone e insta a la Comisión y a los Estados miembros a adoptar los siguientes objetivos y medidas para la preservación del patrimonio digital: 1) El intercambio de conocimientos y experiencias; 2) El desarrollo de normas técnicas; 3) La realización de inversiones económicas contemplando la financiación conjunta de las administraciones públicas y de empresas privadas 4) El estímulo de la investigación mediante el desarrollo de programas, ensayos tecnológicos y aplicaciones experimentales; 5) El apoyo a los archivos, bibliotecas y museos en sus cometidos de recopilación, organización y conservación a largo plazo; 6) El examen y revisión de las infraestructuras organizativas, de los estándares y de los medios necesarios para la constitución de redes estables y depósitos de contenidos digitales fiables y compatibles.

LAS DIRECTRICES DE LA UNESCO

Las directrices para proyectos de digitalización

En marzo de 2002 la UNESCO publica las "*Directrices para proyectos de digitalización para colecciones y fondos de dominio público*"²⁰ cuya elaboración encargó a un grupo de trabajo de representantes de la IFLA y del Consejo Internacional de Archivos. Debido a la abundante bibliografía existente sobre este tema, se decidió ofrecer una síntesis de la información disponible, del mejor conocimiento y de las prácticas más adecuadas utilizadas en proyectos de todo el mundo.

Estas directrices únicamente son aplicables al patrimonio documental en papel (manuscritos, impresos y fotografías...) existente en las colecciones de archivos y bibliotecas de dominio público). Identifican y exponen las cuestiones claves de la planificación y puesta en funcionamiento de un proyecto de digitalización con recomendaciones sobre las mejores prácticas a adoptar en cada fase. También han procurado tener en consideración las circunstancias de los países en desarrollo.

Se estructuran en ocho secciones (Selección, Requisitos técnicos e implementación, Aspectos legales, Presupuesto, Planificación de los recursos humanos, Desarrollo y mantenimiento de interfaces Web, Conservación del contenido digital y Gestión del Proyecto) y cuatro apéndices (Bibliografía, Algunas organizaciones representativas relacionadas con las normas y las mejores prácticas, Ejemplos de proyectos digitales existentes y Glosario de términos y abreviaturas). Cada sección comprende una introducción que establece el escenario e identifica los asuntos relevantes, a la que sigue el texto, en el que se debaten los temas y las acciones a examinar con más detalle. Al final de un epígrafe o sección se incluye un sumario de las principales recomendaciones.

²⁰ *Guidelines for digitization projects for collections and holdings in the public domain, particularly those held by libraries and archives*, Paris, UNESCO, 2002, p. 78.

El grupo de trabajo comprende que ninguna recomendación puede satisfacer las necesidades y circunstancias concretas de cada institución. También es consciente que es un dominio del saber que cambia con rapidez, en el que se están produciendo constantemente nuevos desarrollos en las tecnologías y en las respuestas profesionales a las mismas. Por ello espera que los usuarios consideren que las recomendaciones están abiertas a nueva información.

La carta de la UNESCO sobre la preservación del patrimonio digital.

En el 2003 se elabora el borrador de esta Carta en la que se reconoce su existencia y la importancia de su conservación para las generaciones actuales y futuras. Tras su definición, expuesta más arriba, y descripción de las principales amenazas que se ciernen sobre él, se establece como objetivo de la conservación del patrimonio digital el de facilitar su accesibilidad de forma equitativa y libre de restricciones poco razonables con el fin de permitir la formación y el desarrollo de los individuos y de la sociedad.

Tras advertir de la conveniencia de efectuar acciones que abarquen todas las etapas del objeto digital, desde su creación hasta su conservación, la Carta expone las medidas necesarias para la preservación del patrimonio digital: 1) el desarrollo de estrategias y políticas; 2) la definición de los materiales que se deben guardar; 3) la adopción de normas legales que permitan la recopilación; 4) el acceso y conservación de los materiales electrónicos y 5) la promoción de la diversidad cultural.

Los dos cometidos que atribuye a los Estados Miembros son la designación de instituciones responsables de la conservación del patrimonio digital y la adopción de las siguientes medidas: 1) la cooperación de todos los agentes que intervienen en el ciclo vital del patrimonio digital; 2) la formación e investigación en materia de patrimonio digital; 3) la difusión y participación en las experiencias y conocimientos de las instituciones implicadas; 4) la conservación de los resultados de las investigaciones de las universidades y organizaciones académicas; 5) la promoción de la asociación y cooperación internacional con los distintos agentes que intervienen en la edición electrónica.

Por último, la Carta fija los deberes de la UNESCO: la adopción de las Directrices para la conservación del patrimonio digital; la promoción de su aplicación en el sistema de las Naciones Unidas y en organizaciones intergubernamentales e internacionales; servir como punto de referencia y foro de reuniones para elaborar objetivos, políticas y proyectos; el fomento del desarrollo de normas éticas, técnicas y legales y la decisión de la necesidad de instrumentos adicionales para la promoción y conservación del patrimonio digital.

Las Directrices de la UNESCO para la conservación del patrimonio digital

La UNESCO contrató a la Biblioteca Nacional de Australia con objeto de que elaborara unas directrices para la preservación del patrimonio digital

basadas en una amplia bibliografía, en la experiencia de dicha biblioteca y en las consultas de la UNESCO a varios centros regionales.

Su propósito es orientar a los individuos y organizaciones encargadas o que se van a ocupar de la conservación del patrimonio digital. Debido a la práctica imposibilidad de responder a todos los asuntos técnicos que se pueden suscitar durante la gestión de un programa de conservación de documentos electrónicos, se decidió adoptar un planteamiento de principios que pudieran servir como una relación de las cuestiones y de las posibilidades que se deben tener en cuenta. Por lo tanto, las directrices, destinadas a las organizaciones culturales y académicas, resultan útiles como una guía de los problemas a los que los gestores de los programas deben responder ayudándoles a identificar los principios, las consideraciones prácticas y las decisiones a ir adoptando.

Se reconocen cuatro clases de destinatarios, cada una con necesidades diferentes pero que se superponen: 1) los políticos; 2) los directivos que precisan conocer los fundamentos de la conservación digital y las cuestiones de gestión con las que sus programas se enfrentarán; 4) los administradores de proyectos que necesitan una buena base e ideas sobre los asuntos a gestionar diariamente y 4) los profesionales que requieren una orientación técnica así como una perspectiva sobre cómo encajar los problemas y procesos técnicos para desarrollar un programa integrado con unos objetivos coherentes de conservación.

Las directrices no pretenden abarcar una información técnica detallada, debido a la especificidad de cada situación y a la rápida obsolescencia de las tecnologías y de los procedimientos. Para subsanar esta deficiencia, se recomienda que la UNESCO cree una Sección de Información Técnica en la versión Web de las directrices en la que se puedan encontrar normas, manuales y consejos útiles.

Las directrices se estructuran en cuatro secciones. La primera consta de una introducción general, el borrador de la Carta de la UNESCO, una nota relativa a la terminología básica y un sumario de los principios adoptados.

La segunda comienza con una explicación de la importancia del patrimonio digital, una exposición de las amenazas que se ciernen sobre él y una introducción sobre la conservación digital. Incluye capítulos relativos a la naturaleza de los programas de conservación digital, la decisión de aceptar la responsabilidad de la preservación, la gestión de los programas y a las posibilidades que ofrece la cooperación.

La tercera sección presenta una visión más detallada y centrada en el proceso de la conservación de los objetos electrónicos. Empieza con la selección de los materiales a preservar y continúa con la colaboración con los productores del patrimonio digital, el control, consistente en la transferencia, identificación y descripción de los documentos, la gestión de los derechos de autor, la autenticidad y protección de los datos y las formas de mantener los medios que proporcionan el acceso.

Cada capítulo de esta sección ofrece una orientación a las instituciones que pretenden establecer programas con recursos muy limitados y estudios de

casos ficticios, pero basados en experiencias reales. También sugiere las acciones a realizar en una serie de posibles escenarios y con los requisitos mínimos para efectuar programas de conservación de documentos digitales.

La última sección incluye un glosario, una bibliografía para ampliar conocimientos y referencias a recursos informativos para mantenerse al día.

OTRAS INICIATIVAS; PROYECTOS Y PROGRAMAS

PADI (Preserving Access to Digital Information)

Se inició en 1993 en Australia, cuya biblioteca nacional facilita el apoyo y la infraestructura necesaria para ejecutar este proyecto, con el fin de elaborar directrices para la conservación de información electrónica.

Años más tarde se constituyó un grupo asesor internacional con representantes de Australia, Suiza, Finlandia, Alemania, Suecia, Canadá, Holanda, Estados Unidos de Norteamérica, Noruega e Inglaterra.

Sus objetivos consisten en ayudar al desarrollo de estrategias y directrices para la conservación y acceso a la información digital; diseñar y mantener un sitio Web²¹ con fines informativos y de promoción; identificar y promover actividades relevantes y en servir de foro para la cooperación entre los sectores implicados en actividades relacionadas con este tema.

The Kulturarw3 Project

La Biblioteca Real de Suecia inició el proyecto Kulturarw3 en 1996. Su finalidad consiste en guardar el mayor número de recursos informativos existentes en la Internet sueca y en crear nuevos servicios en torno a este material para que el público acceda al mismo y lo utilice.

Sólo se archivan los documentos que tienen en el nivel más alto de su dirección electrónica el subdominio geográfico .se, correspondiente a Suecia. Las publicaciones electrónicas alojadas en ordenadores servidores cuyo dominio de nivel alto en su DNS sea un genérico de organización, sólo se consideran si la URL está registrada en la base de datos Internic con una dirección o número de teléfono sueco.

La colección digital abarca revistas y periódicos, documentos estáticos, documentos dinámicos con enlaces y grupos, listas de discusión y archivos públicos FTP, aunque a estos últimos se les concede una prioridad más baja.

El proyecto se basa en un "robot" que lleva a cabo las siguientes funciones: 1) Recoge las direcciones electrónicas; 2) Actualiza una base de datos con información útil sobre la página (URL, contenido, la fecha de adquisición del

²¹ <http://www.nla.gov.au/padi/about.html> [Enero 2004].

documento, etc.); 3) Extrae los vínculos de documentos de tipo MIME text/html; 4) Los escribe en un fichero de conexión (log-file); 5) Comprueba que el enlace es pertinente; 6) Guarda toda clase de documentos (texto, imagen, sonido, etc.).

A 4 de marzo de 2003 se habían reunido unos 30.000.000 de direcciones electrónicas o URL extraídas de unos 126.000 sitios Web.

Debido al éxito de este proyecto, se extendió a los restantes países nórdicos (Islandia, Noruega, Dinamarca, Suecia y Finlandia) a partir de 1997 creándose el grupo de cooperación conocido como el Nordic Web Archive (NWA).

En el invierno de 1997-1998 se aplicó la metodología y los mecanismos de este proyecto para crear un Archivo Web de Centro América que contiene la información existente en la Web de los siguientes países: Belíze, Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica y Panamá.

*Patrimonio.es*²²

En el contexto del "*Programa de Actuaciones para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en España*" y de la necesidad de dotar de contenidos digitales y de conservación del Patrimonio Histórico Español, surge la iniciativa Patrimonio.es. La Ley 53/2002 de 30 de diciembre encomienda su diseño y puesta en marcha a la entidad pública empresarial Red.es²³, adscrita en la actualidad al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio en virtud del Real Decreto 1554/2004²⁴. Esta iniciativa aspira a la digitalización del Patrimonio Histórico Español con el fin de garantizar la conservación, catalogación y difusión de los bienes que lo constituyen aprovechando las oportunidades de las TIC.

Patrimonio.es se enmarca en las directrices de la Comisión Europea para coordinar las políticas y programas de digitalización del patrimonio cultural en los Estados Miembros. Esta coordinación se concretó en los Principios y Plan de Acción de Lund ratificados por España, que determinaron la creación de un grupo de representantes nacionales en políticas de digitalización.

Los objetivos de este programa son: 1) Facilitar el acceso de los ciudadanos al patrimonio cultural y natural español mediante la digitalización de los fondos depositados en las instituciones culturales (archivos, bibliotecas y museos); 2) Contribuir a preservar y difundir el Patrimonio español velando por la conservación de los bienes digitalizados para garantizar su uso y acceso a largo

²² <http://www.patrimonio.es> [consultado mayo 2004].

²³ Se puede obtener más información sobre esta entidad en su página web <http://www.red.es> [consultada en mayo de 2004].

²⁴ Real Decreto 1554/2004, de 25 de junio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Industria, Turismo Comercio, en *Boletín Oficial del Estado* n° 154, de 26 de junio de 2004, pp. 23517-23533.

plazo; 3) Promover el uso didáctico y la investigación del Patrimonio por la comunidad educativa, científica e investigadora aprovechando otras iniciativas y programas en marcha en el marco de la Sociedad de la Información, e impulsando acuerdos con las instituciones culturales, académicas y educativas; 4) Fomentar el turismo cultural; 5) Potenciar la presencia del español en Internet mediante la elaboración de contenidos de calidad para atraer a un mayor número de ciudadanos hispano-hablantes a la red; 6) Convertirse en la plataforma común en materia de digitalización del patrimonio español.

En junio de 2003 los Ministerios de Educación, Cultura y Deporte y de Ciencia y Tecnología suscribieron un acuerdo de colaboración. En él se establecía un Plan de digitalización de los bienes del patrimonio histórico español que sería ejecutado por Red.es bajo las directrices del primero de los ministerios citados. En marzo de 2004 finalizaba la primera fase del programa consistente en la definición estratégica y tecnológica. Durante este periodo se iba a acometer una serie de proyectos pilotos en cooperación con el Museo Cerralbo, la Biblioteca Nacional, La Filmoteca Nacional y a suscribir un primer acuerdo con el Museo del Prado para acometer la digitalización integral de sus fondos.

Desde el punto de vista del patrimonio bibliográfico, además de la digitalización de los libros antiguos del Museo del Prado, interesan los proyectos con la Filmoteca Nacional y con la Biblioteca Nacional. Con la primera se iba a acometer la actuación denominada "*Cine español anterior a 1953*" cuyo fin consiste en la salvaguarda y protección del cine español de interés documental y artístico anterior a 1953, fecha en la que se abandonó la producción cinematográfica sobre nitratos, soporte muy inestable e inflamable.

La actuación con la Biblioteca Nacional parte de la colección Tesoros de la Biblioteca Nacional compuesta de 112 obras de gran valor cultural. Se ha comenzado con la digitalización del Beato Emilianense. Los productos que se pretenden elaborar son: 1) Una réplica facsímil completa de alta calidad de este manuscrito utilizando procesos de digitalización convencionales basados en técnicas probadas y una digitalización y pruebas de impresión de alta calidad de parte del citado Beato para conseguir un facsímil casi-original que permita evaluar la calidad y coste de obtención de copias de la más alta calidad usando tecnologías de última generación.

Metodología para el diseño, gestión y planificación de recursos digitales sobre Patrimonio Bibliográfico y Documental en el entorno bibliotecario

JOSÉ LUIS HERRERA MORILLAS*

Resumen: Se sintetizan los aspectos y factores tener en cuenta en los proyectos de digitalización del patrimonio bibliográfico y documental. Se expone la metodología para la planificación de un proyecto de digitalización en el ámbito bibliotecario, centrándonos como propuesta a seguir, en la metodología elaborada por la National Preservation Office de la British Library.

Palabras clave: Patrimonio bibliográfico, digitalización, metodologías, recursos digitales.

1. INTRODUCCIÓN

La difusión digital del patrimonio bibliográfico y documental es una actividad en auge y muy recomendada. De todos modos no se puede ignorar que la puesta en marcha de un proyecto de difusión del patrimonio bibliográfico en un entorno digital está condicionada por una serie de factores que se deben conocer y estar al día de sus últimas tendencias. Estos factores son de carácter normativo, técnico, jurídico, financiero y político, que toda persona encargada de la planificación de un proyecto de estas características debe tener en cuenta antes de decidir su inicio (1).

En este trabajo en primer lugar y sin ánimo de agotarlos recogemos algunos de estos aspectos que la literatura reciente sobre el tema suele citar con más frecuencia.

* Universidad de Extremadura, Facultad de Biblioteconomía y Documentación; jlhermor@alcazaba.unex.es

Por otro lado la digitalización es esencial, muchos de los programas y planes de las bibliotecas e instituciones depositarias de colecciones relacionadas con el patrimonio bibliográfico dirigidos a potenciar la difusión de estas colecciones se centran o tienen como punto de partida la digitalización de las mismas. De este modo la segunda parte del trabajo la dedicamos a la metodología para la planificación de un proyecto de digitalización.

Pero antes queremos señalar que una buena ayuda para estar al día de las tendencias y novedades sobre los planes de difusión digital es consultar los dominios especializados en la materia. Así, es fundamental la consulta regular de sitios como la IFLA; la Dirección General XIII de la Comisión Europea o la revista *D-Lib*, ya que ofrecen un panorama interesante de las investigaciones que se realizan en el ámbito de la digitalización.

2. ASPECTOS CONDICIONANTES DE UN PROYECTO DE DIGITALIZACIÓN

Aspectos de normalización en los procesos de digitalización

El uso, intercambio, preservación y evaluación de los recursos de información digital, plantean al mundo de las bibliotecas y demás instituciones relacionadas con la gestión de la información una amplia variedad de estándares con los que es necesario familiarizarse (2). Entre ellos:

- Estándares técnicos aplicados a la digitalización: la planificación de un proyecto de digitalización incluye, entre otras tareas, la elección de unos estándares técnicos en los que se basará la digitalización, para fijar algunos de los aspectos que incluyen los procesos técnicos de la misma (formatos de archivo, resolución, compresión, etc.).
- Normas y formatos para la producción de archivos digitales: formatos de texto (ASCII, RTF, etc.); de presentación de páginas (PDF, etc.); de imágenes (BMP, GIF, JPG, etc.); de audio (MIDI, MP3, etc.); de video (Quicktime, Mpeg, etc.).
- Lenguajes de marcado: SGML, HTML, XML, sintaxis que permite la señalización de los diferentes componentes de un documento en el documento mismo, así como la programación de su apariencia. De este modo es posible, por ejemplo, el establecimiento de vínculos hipertextuales o la generación automática de índices de palabras de documentos en la web, junto con la discriminación del lugar en que se encuentran (títulos, primeros párrafos, etc.). Estos lenguajes se han transformado en una norma para la edición de documentos electrónicos.
- Campos específicos para la descripción de la información digital en los formatos de registro bibliográfico: el formato MARC y el formato BIBUN, por ejemplo, han incorporado campos para registrar de forma normalizada información necesaria para describir y acceder a docu-

mentos electrónicos, entre otros: el tipo o extensión del archivo, el tamaño en bytes, el sistema operativo y el programa necesario para la lectura del archivo, la dirección del archivo (URL, disco), etc.

- Metadatos: los “datos sobre los datos” de un documento digital que se encuentran en el mismo documento, identifican sus atributos de autoría, tema, acceso directo, etc., y permiten su localización precisa en un entorno de red así como la generación por software de índices y otros subproductos.

Aspectos técnicos

Hasta el presente, no existe un programa informático que pueda realizar todas las tareas que se requieren para producir, administrar y brindar acceso sostenido en el tiempo a una colección digitalizada. Por ello, la formación y uso de tales colecciones implica un trabajo en colaboración entre actividades, disciplinas y especialistas. En primer lugar es necesario dominar y aplicar los procesos técnicos para la digitalización que muy sintéticamente podemos decir que consiste en la captura de la imagen de los documentos mediante un proceso de escaneado, y su posterior almacenamiento en un soporte óptico o magnético. Cada imagen digital está compuesta por píxeles, un “píxel” es un punto iluminado sobre la pantalla. A cada píxel se le asigna un valor tonal (negro, blanco, matices de gris o color), el cual está representado en un código binario (ceros y unos). Los dígitos binarios (*bits*) para cada píxel son almacenados por un ordenador en una secuencia, y con frecuencia se les reduce a una representación matemática (comprimida). Luego el ordenador interpreta y lee los bits para producir una versión analógica para su visualización o impresión.

Hay que prestar atención a los procesos que van a garantizar una buena explotación informática de los archivos digitales creados. De este modo no está aconsejado adoptar un formato propietario que impida comunicar los archivos fuera de un grupo restringido de usuarios. En este sentido en Francia, el plan de digitalización del Ministerio de Cultura y de la Comunicación ha impuesto dos formatos para la digitalización a modo de imagen: TIFF (“Tagged Image File Format”) formato propietario, pero convertido en un estándar de hecho y JPEG (“Joint Photographic Expert Group”), norma adoptada por la ISO bajo el número 10918-1 (1994). El TIFF representa un buen formato de conservación de documentos en su versión no comprimida o escasamente comprimida. El JPEG presenta ventajas para el uso de imágenes en red o en Internet. El uso de estos formatos ha conseguido una buena aceptación para facilitar el intercambio de archivos y prever su conversión ulterior bajo otros formatos o preformatos.

Por otro lado una imagen digital, aunque sea de una calidad excelente, nunca podrá compararse con la del objeto real. Por esta razón, algunos autores

conciben la difusión digital como una forma de acercamiento hacia la obra original, una iniciación que debe concluir en el original, en la obra misma. Nos podemos imaginar, por ejemplo, la diferencia que puede haber entre un libro muy bien ilustrado o un documental sobre un país y el hecho de ir a ese país y comprobarlo *in situ*. Pero de todos modos se debe evitar que la difusión de obras digitalizadas las convierta en sucedáneos, un consumo cultural de sustitución, pero de menos calidad. Se favorecería entonces, todavía más, la diferencia entre los que quieren y pueden ver las obras originales y los que no pueden o no quieren, una cultura o un sector tendrían acceso a las obras y otros solamente a su reproducción (3).

La "preservación y conservación" son otras de las cuestiones técnicas a destacar, sobre todo por su relación con el acceso: el propósito de la preservación es asegurar la protección de información valiosa para el acceso de las presentes y futuras generaciones.

La conservación no es nada estática, se convierte en algo dinámico y depende de varios factores:

- La integridad de los datos codificados.
- La utilización de métodos de compresión con pérdida.
- La esperanza de vida difícilmente previsible de los soportes ópticos.
- La obsolescencia de los materiales y los programas. La lectura de los archivos digitales está estrechamente ligada a los programas, pues las rápidas evoluciones no garantizan la restitución de los archivos antiguos. También es necesario destacar que ciertos aparatos se quedan obsoletos desapareciendo del mercado, a menos que se conserve un modelo en la biblioteca, no se podrán leer ciertos soportes.

En el contexto del material impreso, la preservación es un problema de supervivencia del objeto físico, se manejan plazos de décadas o incluso siglos, y la preservación en este ámbito tiene un procedimiento determinado: se identifica un problema (libros con papel de pulpa, colecciones de periódicos de mucha consulta) y se desarrollan las estrategias de preservación (microfilmación, desacidificación del papel, limitación de la consulta, etc.).

En el contexto digital, la preservación es un proceso continuo, de plazos cortos y exige una inversión constante. La información digital es una cadena de bits que responden a un código preestablecido, almacenada en un medio físico. El desafío es asegurar que esa cadena pueda ser accesible físicamente, pero que además pueda ser interpretada. Ejemplo: dentro de 100 años el código ASCII 01100101 que representa la letra E, debe poder ser leído en un documento determinado (la superficie del disco donde se encuentra no debe estar degradada) e interpretada (el código ASCII debe seguir siendo conocido) (4).

La buena administración de una colección digitalizada reclama mantener a lo largo del tiempo no solo las imágenes digitales de los originales procesados sino, también, los sistemas de referencia que las describen, garantizan su

integridad y permiten encontrarlas y consultarlas. En el mundo digital, la preservación y el acceso no parecen separables. El concepto de preservación de material digital implica el de acceso, pues abarca tanto a las imágenes como a los datos que las describen y los procedimientos de búsqueda y de reproducción en pantalla o por otros medios. La digitalización crea un objeto enteramente nuevo, que incluye tanto las imágenes digitalizadas de los documentos como los sistemas de referencia. Éstos permiten buscarlas y obtener acceso a ellas de un modo que las relacione con el corpus documental al que pertenecen. De nada serviría garantizar la supervivencia de imágenes documentales si no estuvieran asociadas a índices y catálogos descriptivos, pues en tal caso serían poco menos que inutilizables.

Las instituciones necesitan tomar conciencia de que la digitalización no se limita a pasar los originales a un medio electrónico e implantar los sistemas de referencia. Como toda tarea de preservación, requiere de un compromiso institucional sostenido a lo largo del tiempo. Un ejemplo de este comportamiento lo ha dado el Archivo de Indias de Sevilla, que cambió sus sistemas de captura mediante la adopción de nuevos escáneres, cámaras digitales y software, reemplazó los formatos propietarios de archivo de imagen por otros de dominio público y sustituyó los discos ópticos por discos magnéticos para el almacenamiento electrónico. Todo ello sin que los usuarios pudieran advertirlo, pues para ellos el acceso a la información se mantuvo inalterado. Se puso así al día con la tecnología, continúa con la digitalización de manera más eficiente y mantiene invariable el acceso a sus colecciones para los investigadores (5).

Según Sanllorentí (6) los factores que afectan la preservación son:

- Tipo de información (textual, gráfico, sonido, vídeo): los documentos textuales suelen ser los más sencillos de preservar, siempre que estén bien definidos e incluya el propio documento la información necesaria para su identificación. Su complejidad aumenta cuando el documento tiene enlaces a otros objetos fuera de sí mismo, o cuando hay una exigencia extra de funcionalidad (una tabla de contenidos, enlaces hipertextuales, etc.), pues existe el riesgo de que estas funcionalidades se pierdan, así como los formatos de presentación.
- Tipo de formato de archivo: la mayor parte de los productores de software permiten que sus productos importen y exporten objetos en diferentes formatos. Pero la capacidad de intercambio entre distintos softwares y versiones de un mismo software no aseguran su permanencia futura.
- Soporte: es fundamental tener presente la durabilidad, estabilidad, los problemas de almacenamiento y manejo y la obsolescencia de los distintos soportes (discos rígidos, disquetes, cd-rom, DVD, etc.).
- Tipo de plataforma / Sistema Operativo: toda estrategia de preservación debe tener en cuenta las diversas plataformas en que funcionan los pro-

gramas utilizados para crear un documento digital. La incompatibilidad entre plataformas dominantes (DOS, Windows 3.x, Windows 9x, Windows NT, Unix, OS/2, etc.) y los desarrollos futuros pueden alterar las posibilidades de decodificar los datos con el paso del tiempo.

Las estrategias para la preservación pueden agruparse en tres líneas:

- La conservación de la tecnología: conservar de algún modo y al mismo tiempo que los archivos, los ordenadores y los programas que han servido para la producción del documento, para así poder acceder a documentos obsoletos. Este método no es del todo a tener en consideración pues implica mantener en funcionamiento material caducado y su costo puede ser elevado.
- La emulación: creación de programas que permitan emular, es decir imitar programas más antiguos con el fin de leer los archivos que se conservan en sus formatos originales, debido a que permiten recrear la funcionalidad original de los documentos y su aspecto, y por tanto, el contenido y la conducta del documento. Esta solución es compleja y costosa y a menudo imposible si los programas estaban acoplados a materiales específicos.
- La migración: consiste en la migración de los datos, es la solución recomendada para las instituciones creadoras de sus propios documentos digitales. No puede ser empleada en los casos de datos adquiridos a editores. El *Task force on Digital Archiving* creado por el Council on Library Resources de Estados Unidos, ha dado la definición siguiente: "la migración es la transferencia periódica de datos digitales de una configuración material y lógica a otra, o de una generación de ordenadores a la siguiente. El objetivo de la migración es conservar la integridad de los documentos digitales y perpetuar la capacidad de los usuarios a recuperarlos, se visualizan y se utilizan del modo que evolucione la tecnología"¹. Es muy fácil copiar los archivos, pues, los formatos están normalizados.

En definitiva el desarrollo de la tecnología y la posibilidad de digitalizar colecciones extensas de materiales en soportes tradicionales ha creado un nuevo horizonte y una nueva problemática para los responsables de la preservación².

¹ Definición desarrollada con más detalle en: *Preserving Digital Information: Report of the Task Force on Archiving of Digital Information*, The Commission on Preservation and Access y The Research Libraries Group, Inc., 1-5 1996, p. 6. Disponible también en: <http://www.rlg.org/ArchTF>

² Para más información véase: RUGAAS, B. Some thoughts on immortality management for a new millenium. In: LUSENET, Y. de (ed.). *Preservation management between policy and practice: papers of the european conference*. Amsterdam: Euoropeam Commission on Preservation and Access; Library Associations and Institutions (IFLA-PAC); National Library of the Netherlands, 2000.

Aspectos jurídicos

No es suficiente tener un documento en la biblioteca para poder digitalizarlo. Antes de proceder a la digitalización la biblioteca se debe asegurar que tiene todos los derechos de explotación y reproducción del documento. Por lo tanto el estatus del documento desde el punto de vista de la propiedad literaria y artística, es el primer punto a considerar.

En el caso de los libros antiguos se parte con la ventaja de que en muchos casos los derechos de autor suelen estar caducados, pero de todos modos, se debe tener presente que los titulares de los derechos de autor tienen el derecho legal de controlar la explotación de sus bienes y pueden decidir, a menudo por razones comerciales, restringir el acceso al patrimonio documental que es de su propiedad material o intelectual. En ambos casos, las instituciones de custodia tienen que respetar esos derechos (7).

Por otro lado las imágenes digitales difundidas a través de Internet, aunque están a disposición de un gran público, no están para que sean objeto de deformaciones o de una reutilización indebida. La difusión en Internet no permite en muchos casos la explotación de los archivos para la impresión, pues, las resoluciones y las tasas de compresión no admiten más que impresiones de calidad media. Es necesario advertir claramente a los internautas que los derechos de explotación de estos archivos están reservados. Existen diferentes técnicas de protección como las filigranas, directamente inscritas en la imagen digital, pero esta técnica no es totalmente fiable debido a que es posible quitarla. El formato JPEG 2000 está pensado para aportar otra solución: integrar en el mismo archivo una signatura electrónica que permite identificar al autor.

En el mundo de la edición, sobre el modelo del ISBN y del ISSN los editores prevén identificadores capaces de singularizar a los documentos digitales. El DOI (Digital Object Identifier) está diseñado para que permita entre otras cosas la gestión y el cobro de los derechos.

En definitiva el progreso tecnológico está desencadenando cambios que unas veces facilitan y otras dificultan el libre acceso a determinadas obras. Por ello los actores implicados en el acceso y difusión digital del patrimonio bibliográfico muestran su inquietud por el hecho de que la revolución digital ha trastocado particularmente los circuitos de distribución de las obras. Esto lleva a encontrar soluciones para proteger las obras de la apropiación indebida y a instalar puntos de identificación, igualmente utilizables para defender los derechos y guiar las transacciones comerciales. Los medios de lucha contra apropiación indebida están aún poco desarrollados, sin embargo de su existencia depende el futuro de las industrias culturales. Sería muy provechoso realizar un amplio programa de investigación coordinado que tome en cuenta la criptología, las herramientas de marcaje y de control de usos en tiempo real de los bienes culturales, elaborado dentro de una perspectiva europea, en colaboración con los principales actores (8).

Aspectos financieros

Sobre este concepto tenemos que distinguir entre los costos que supone la puesta en marcha de un proyecto, y las implicaciones económicas indirectas que se pueden desencadenar como consecuencia de estos nuevos recursos.

La cuantía de los costos se explica por el hecho de que parte de las tareas hacen necesario el empleo de mano de obra, ya que no todas ellas se pueden automatizar. Por ejemplo, la evaluación de la calidad de las imágenes, que aplica tanto parámetros objetivos como apreciaciones subjetivas, no puede ser realizada automáticamente por un ordenador. Por otro lado, producir imágenes digitales con calidad suficiente como para que puedan preservarse es labor que demanda sólidos conocimientos y que tolera pocos errores. La facilidad con que hoy se puede digitalizar una foto o un texto con escáner de bajo costo puede inducir al error de creer que la obtención y el mantenimiento de una colección de imágenes digitales es asunto sencillo. Está muy lejos de serlo, pues requiere de equipos complejos y costosos y de especialistas muy bien entrenados.

También es bueno saber que existen convocatorias y programas de apoyo a proyectos de estas características. Por ejemplo la Comisión Europea, a través de diversos programas ("Telemática para bibliotecas" de la Dirección General XIII, hasta 1998; "INFO 2000 y Tecnologías de la sociedad de la información", desde 1999) ha catalizado las iniciativas en el ámbito de la digitalización, asociando los sectores de investigación y desarrollo de las bibliotecas europeas. El programa de trabajo "Tecnologías de la Sociedad de la Información (IST)" comporta un acción clave "Contenidos y herramientas multimedia", una de cuyas líneas está dedicada al acceso a las colecciones digitales de contenidos culturales y científicos.

Los proyectos objeto de ayudas son difundidos en informes que pueden servir de fuente y experiencia para la comunidad bibliotecaria. Con frecuencia se pueden consultar en línea en el sitio de la Dirección General XIII³.

Respecto a la segunda cuestión —las implicaciones económicas indirectas que se pueden desencadenar— debemos tener presente que la importancia creciente que están tomando las prestaciones inmateriales dentro de la producción económica hace de la circulación de contenidos culturales una apuesta económica y social en alza. Así del mismo modo que la electricidad o los procesos de fabricación, los contenidos se convierten en un factor de producción y como tales se exponen a tentativas de apropiación. Existen empresas que buscan asegurarse la exclusividad para explotarlos, sea directamente o asociados a otros productos. Esto supone el riesgo de una expoliación: si sectores enteros de la cultura son privatizados, toda una parte de la memoria dejará de estar accesible, se estaría enajenando un fundamento del vínculo social.

El procurar que los contenidos culturales se dispongan a través de Internet de forma gratuita no es incompatible con la venta en línea de ciertos bienes y

³ Véase el sitio: <http://www.echo.lu/digicult>

servicios, por ejemplo productos derivados o reproducciones de obras; también los contenidos digitalizados pueden ser vendidos a productores privados (9).

Aspectos políticos

Estamos asistiendo al progresivo desarrollo de una corriente política y cultural promotora de medidas relacionadas con la difusión y acceso al patrimonio cultural, que tiene como manifestación recomendaciones, principios o informes, elaborados con la finalidad de impulsar y orientar proyectos relacionados con la difusión a través de la digitalización del patrimonio cultural; y que se caracterizan porque plantean con urgencia la necesidad de extender la práctica de la digitalización como apuesta esencial y sin precedentes al servicio del acceso masivo y difusión del patrimonio bibliográfico y cultural; conciben la difusión digital como una nueva dimensión de las políticas culturales; proyectan la cultura digital como un componente esencial de nuestro patrimonio en el futuro; definen las condiciones técnicas, políticas, de cooperación, etc. necesarias para conseguir los objetivos de acceso y difusión de este patrimonio de la manera más eficaz, rápida y extensa; animan a evaluar las prácticas existentes y reorientarlas hacia una mayor eficacia, etc.

Por tanto podemos concluir que investigar y trabajar en el ámbito de la difusión digital del patrimonio bibliográfico y documental supone estar al día y/o aportar innovaciones en los aspectos comentados.

3. METODOLOGÍA PARA LA GESTIÓN Y PLANIFICACIÓN DE UN PROYECTO DE DIGITALIZACIÓN

Muchos de los programas y planes de las bibliotecas e instituciones depositarias de colecciones relacionadas con el patrimonio bibliográfico dirigidos a potenciar la difusión de estas colecciones se centran o tienen como punto de partida la digitalización de las mismas. Por ello es importante conocer la metodología para la planificación de un proyecto de digitalización¹.

¹ Entre las obras dedicadas a exponerla seleccionamos:

— BÉQUET, G. La numérisation des documents patrimoniaux, capítulo 13 de *Protection et mise en valeur du patrimoine des bibliothèques: Recommandations techniques*. Paris: Direction du livre et de la lecture, 1998, pp. 105-106.

— CÉDELLE, L. (dir.). *Conduire un projet de numérisation*. Lyon: Presses de l'ENSSIB, 2002.

— *DIGITAL Projects Guidelines*. Phoenix (Arizona). Arizona State Library, Archives and Public Records Digital Imaging Task Force, 2000.

— GRAELLS TÉRMENS, M. Formats per a la digitalització de documents, *Item. Revista de Biblioteconomia i Documentació*, 1998, gener-juny, 22, pp.16-45.

— *GUIDELINES for digitization projects for collections and holdings in the public domain, particularly those held by libraries and archives*, IFLA/UNESCO, 2002.

Joannic-Seta (10) la expone a modo de reflexión metodológica para concebir de forma más precisa los contornos de un proyecto y determinar los criterios técnicos, de la siguiente manera:

A. Elección de los objetivos

La primera etapa puede consistir en fijar los objetivos del proyecto, es decir intentar conceptualizar el producto final y definir los beneficios añadidos (conservación de documentos, soporte de sustitución de calidad, dar mejor servicio, etc.).

La operación de digitalización puede servir de vitrina para la colección antigua, y en general para la biblioteca, con el fin de dar a conocer mejor las colecciones y las actividades, ha sido aceptada como una solución de puesta en valor ideal, preferible a otras operaciones como la microfilmación —más clásica—.

B. Elección de los medios

En una segunda fase se aborda la cuestión de los medios de los que se podrá disponer para llevar a cabo correctamente la operación: medios humanos en primer lugar, pues se necesita personal capacitado para realizar el estudio previo que desemboca en la redacción de un cuaderno de cargos y, de otra parte, para digitalizar de forma eventual internamente, después de administrar el producto final. Las cuestiones materiales también se deben tener en cuenta, sobre todo la infraestructura informática. Finalmente el aspecto de la financiación de la operación.

- a) Elección de los documentos a digitalizar: determinar la naturaleza de los documentos: textuales, ilustraciones, tipos de soporte, el estado físico, etc.
- b) Determinar de los criterios técnicos: conocer las últimas tendencias en materia de digitalización, para decidir la orientación que se tomará.

Resulta de gran utilidad la consulta de sitios como la Biblioteca del Congreso, la Biblioteca Nacional de Francia, la Biblioteca Laval o la Biblioteca Nacional

— JEPHCOTT, S. Why digitise? Principles in planning and managing a successful digitisation project. *New review of academic librarianship*, 1998, 4, pp. 39-52.

— JOANNIC-SETA, F. Étude préalable à une opération de numérisation: la démarche menée à la bibliothèque interuniversitaire Cujas. *BBF*, 1999, n° 6, vol. 44, pp. 76-79.

— JONES, T. *An introduction to digital projects for libraries, museums and archives*, 2001 [en línea]. [Citado 18 septiembre 2003]. Disponible en: <http://images.library.uiuc.edu/resources/introduction.htm>

— SITTS, M. K. (ed.). *Handbook for digital projects: a management tool for preservation and access*. Andover, MA: Northeast Document Conservation Center, 2000.

— UNIVERSITY OF CALIFORNIA (UCLA) LIBRARY. *Digital projects. Guidelines and standards* [en línea]. [Citado 13 septiembre 2003]. Disponible en: http://www.dlapr.lib.az.us/digital/dg_a13.html

de Canadá, que tienen disponible abundante información sobre los criterios que se deben adoptar en función del tipo de documentos a digitalizar.

También puede ser de utilidad el contacto con profesionales de la digitalización para los aspectos teóricos y prácticos: la visita de una empresa de digitalización también puede resultar de utilidad, en la medida que se comprueba mejor el tipo de material susceptible de ser empleado y los manejos necesarios.

C. Prospección de otras bibliotecas

Es aconsejable confrontar con las experiencias de otros centros y conocer sus puntos de partida, sus aportaciones y la pertinencia de su elección.

D. Elaboración de un cuestionario

El cuestionario se puede organizar siguiendo una cadena ficticia de digitalización. Una primera sección trata sobre el estado de la operación al día y sobre cuestiones más amplias de calendario, afín de ver el estado de avance de los trabajos y de tener una idea más precisa sobre los plazos necesarios para llevar a cabo de manera adecuada este tipo de proyectos. Una segunda parte reúne los elementos de presentación de los fondos digitalizados: estado de las obras, volumen, etc.

A continuación se abordan los aspectos prácticos sobre el modo de digitalización. Un cuarto aspecto es el acceso previsto a los documentos digitalizados por medio de noticias bibliográficas, índices o tablas de materias. Después se pueden abordar los medios puestos a disposición por el establecimiento. El sexto aspecto a modo de conclusión, presenta los resultados del proyecto tanto fracasos como éxitos.

E. Adaptación de los criterios técnicos a los documentos

Se puede proceder a un test de digitalización con el fin de comprobar cómo se comportan las obras ante las diferentes técnicas propuestas. Con la finalidad de determinar en primer lugar el modo de digitalización mejor adaptado a las obras.

Faltaría preparar los documentos para su traslado a la empresa externa: contar el número de documentos, señalar la anomalías, páginas desgarradas, etc.

A continuación exponemos de manera sintética la metodología elaborada por La National Preservation Office de la British Library (11) como propuesta bastante completa y útil que proponemos para seguir en un proyecto de digitalización. Se centra en 6 etapas:

- I. Justificación del proyecto: ¿por qué digitalizar?
- II. Selección: ¿qué material se debe digitalizar?

- III. Implementación: puesta en práctica del proyecto.
- IV. Gestión del proyecto.
- V. Gestión y preservación de las imágenes digitales.
- VI. ¿El final del proyecto?

I. Justificación del proyecto: ¿por qué digitalizar?

Es importante considerar las razones para digitalizar una colección antes de iniciar el proyecto. El examen cuidadoso de los motivos para la digitalización permitirá tomar decisiones de forma más fácil y adecuada. Las políticas institucionales y departamentales deben proporcionar un análisis razonado sobre los proyectos de digitalización. Entre las razones que recoge y desarrolla el texto están:

- Prestigio.
- Acceso.
- Análisis e investigación.
- Preservación y conservación.
- Políticas.
- Tecnología.

II. Selección: ¿qué material se debe digitalizar?

La selección es el primer paso para crear un archivo de imágenes digitales. Entre los *criterios* que pueden orientar la tarea de selección se citan y explican los siguientes:

- Justificación intelectual.
- Demanda.
- Relevancia para los responsables de la financiación.
- Copyright.
- Relación con otros proyectos.
- Viabilidad de la reproducción de los documentos.
- Metadatos.
- Condición de originales.
- Contenido sensible.

Las *necesidades del usuario* son la razón más común para digitalizar las colecciones. Antes de que se comience la digitalización, es importante realizar un análisis de las necesidades de los usuarios, para así definir aspectos como los estándares técnicos necesarios y la infraestructura requerida para entregar las imágenes. Todo ello debe incluir:

- a) Usuarios presentes y futuros.
- b) Necesidades presentes y futuras de contenidos/información.
- c) Entrega.
- d) Navegación.
- e) Número de usuarios que tendrán acceso a los recursos digitales.

En esta parte del proceso de selección se definirán qué estándares de calidad se van a usar para la digitalización en el proyecto, por ejemplo dependiendo de si se busca calidad para el "acceso" o para "archivar", y esto en función de los resultados del análisis de las necesidades de usuarios, que indicará si el uso de los materiales digitalizados se requiere para un período de tiempo breve o prolongado.

También se deben *determinar condiciones y la viabilidad*. Los materiales originales más apropiados para digitalizar son: dibujos, manuscritos, libros ilustrados, cartas, postales, transparencias, calendarios, mapas, planos y dibujos arquitectónicos, diapositivas, fotografías (positivos y negativos), carteles, etc.

Es importante examinar las condiciones en las que se encuentran los materiales originales, puesto que afectarán a la técnica de escaneado, y determinarán si se puede realizar una buena imagen digital. El coste de la digitalización dependerá de la condición física de los materiales, junto con otros factores, tales como la cantidad de información que se capturará; el equipo tecnológico requerido; o la generación de metadatos.

Una vez realizada la selección, según los criterios sugeridos, se debe hacer un informe que establezca los medios necesarios, la condición de los materiales seleccionados, el coste y el tiempo que implican los trabajos de conservación necesarios, y el proceso de digitalización. Muchas instituciones incluyen el trabajo de conservación de los originales como parte del proyecto total.

Para este estudio de viabilidad, es importante elegir una selección de diversos tipos de material en condiciones diferentes. Los profesionales responsables de la preservación y la conservación deben ser consultados en esta etapa. El informe debe considerar:

- a) Estado físico.
- b) Calidad.
- c) Manipulación de los materiales.
- d) Formatos no estandarizados.
- e) Métodos alternativos de captura de la imagen.

Los resultados del estudio determinarán la realización de pruebas patrón e indicarán los costes probables. El estudio de viabilidad demostrará si la colección es adecuada desde el punto de vista físico para la digitalización, o si el estado de los originales la desaconseja; si se abandona el proyecto por cuestiones de coste; y si la digitalización puede capturar de forma adecuada la información. Los resultados pueden requerir cambios o modificación del planteamiento original, y que el proyecto definido tras la evaluación pueda distanciarse respecto al planteamiento original debido a estas consideraciones.

III. Implementación: puesta en práctica del proyecto

Dados estos pasos: justificación, selección, análisis de las necesidades de usuarios; y una vez terminado el informe de viabilidad, se puede establecer el

alcance del proyecto. La especificación completa y los costes del proyecto se deben definir exactamente y no solo el coste que supone crear los recursos digitales. El plan del proyecto debe incluir cada etapa de cada proceso en el proyecto. Algunas de las tareas implicadas puede que no sean obvias, y se especificarán a la institución, necesitarán ser reconocidas y plasmadas en el plan del proyecto, si no se convertirán en tareas ocultas, que alterarán los plazos y presupuestos. Puede incluir:

- Actividades de pre-digitalización: identificación y localización de materiales, localización de un lugar para almacenarlos, retirada de añadidos en los materiales, reparación de daños (conservación), ordenación y clasificación por lotes, preparación del material de embalaje, realización de un inventario por lotes con los materiales para la digitalización.
- Actividades de post-digitalización: comprobación de la calidad de las imágenes, comprobación de los materiales recibidos con el inventario, desempaquetado, clasificación y realmacenamiento de los materiales.

El responsable del proyecto necesitará decidir si la digitalización se llevará a cabo dentro del departamento de la institución, o externamente a través de una empresa especializada. Esta decisión afectará al equipo, al espacio, a las habilidades necesarias del personal y a la organización del proyecto. En este caso el alcance del proyecto debe incluir la forma de contacto con la empresa externa, y la garantía de calidad del producto.

Se procederá a *fixar los estándares de calidad*. La definición de los estándares de calidad tiene implicaciones a largo plazo y se deben elegir de forma adecuada. La elección se basará en:

- Pruebas técnicas con patrones. Los estándares de calidad incluyen las pruebas técnicas con patrones para el sistema de digitalización durante el estudio de condiciones/viabilidad. Estas pruebas técnicas con patrones serán utilizadas en el proceso de garantía de calidad, por ejemplo, pruebas definidas sobre la representación de color, resolución espacial, etc.
- Metadatos. Los metadatos que se crean y se manejan a través de una base de datos serán conforme a los estándares de calidad y deben ser efectivos y exactos. Un lenguaje controlado, como el de los tesauros, se puede utilizar para asegurar que los metadatos sean correctos. El uso de una lista de autoridad limitará errores de lectura durante la entrada de datos. El proyecto debe asegurar que los metadatos son adecuados y sirven para ayudar a encontrar los recursos de imagen.

La planificación del proyecto de digitalización. Un adecuado proyecto de digitalización es aquel en el que las imágenes se crean y se entregan dentro del presupuesto y de los plazos previstos. La planificación estratégica es la clave para un proyecto acertado. El plan se basará en definiciones previas, como:

- Metas y objetivos del proyecto.
- El alcance del proyecto.
- Análisis del riesgo.

El plan incluirá de forma detallada consideraciones sobre:

- Los estándares.
- Los recursos.
- Subproyectos y su interrelación.
- Personal y habilidades requeridas.
- Necesidades futuras de los usuarios.

IV. Gestión del proyecto

La gestión del proyecto se puede ver como el uso del conocimiento y de las habilidades para asegurarse de que el proyecto se realice con la satisfacción de todos los participantes. En este tipo de proyectos los promotores directos incluirán: personal del proyecto, comité de dirección, agencia de financiación, y la institución promotora del proyecto. Los miembros de la comunidad de usuarios son participantes indirectos. El director del proyecto es responsable de mantenerlos regularmente informados de la marcha del mismo, y esto se puede facilitar por un mecanismo de divulgación convenido previamente entre todos los participantes. Puede ser útil tener un comité de dirección (con miembros internos y externos a la institución anfitriona) que tenga experiencia en proyectos similares, para aconsejar y apoyar al director del proyecto en aspectos como control del progreso, y para realizar cualquier cambio necesario en el plan del proyecto.

El papel del gestor del proyecto será vital para el éxito del proyecto. Lo ideal es que sea designado antes de la etapa de planeamiento y antes de que el proyecto comience. El gestor o director del proyecto será responsable del planeamiento y de coordinarlo. Es esencial que pueda dedicar el tiempo necesario al proyecto. Dependiendo del tamaño del mismo, puede estar a tiempo completo o con menor dedicación. Su papel implica coordinar y supervisar los objetivos y las expectativas de los diferentes participantes, pues pueden entrar en conflicto si no se coordinan correctamente. Puede implicar comprobar las demandas referentes al alcance del proyecto, duración, presupuesto, calidad prevista de las imágenes digitales, etc.

El director del proyecto puede tratar desde cuestiones genéricas de la gerencia del proyecto, hasta otros aspectos específicos del proyecto de digitalización. Por ejemplo:

- *Ciclo de vida del proyecto.* Los proyectos tienen un principio, un desarrollo y un final definidos, y esto se conoce como ciclo de vida del proyecto. El estudio de viabilidad; los métodos de comprobación para determinar

el alcance del proyecto; las pruebas de calidad de patrones y de costes se pueden considerar como la primera parte del proyecto de digitalización o como un proyecto separado. El ciclo de vida para un proyecto particular se debe formular con claridad.

- *Sincronización.* El plan necesita hacer cálculos realistas del tiempo necesario para cada tarea. Es importante incluir un tiempo adicional para acomodar problemas tales como tener que reescanear las imágenes porque fallaron las pruebas de patrones de calidad (QA) o incumplimiento del horario previsto por enfermedad del personal. Es necesario realizar un análisis de riesgo para poder incluir en el plan este tiempo adicional.
- *Análisis de tareas.* Tareas no obvias en un principio, se pueden identificar en el transcurso del proyecto. Y, por tanto, no fueron consideradas financieramente, ni incluidas en el horario. Por ejemplo: localizar y recuperar elementos; eliminar revestimientos protectores de los materiales o grapas; enumerar artículos dentro de una partida para digitalizar; o comprobar todos los artículos tras el proceso de digitalización. Una investigación apropiada y la organización preparatoria deben reducir al mínimo estos riesgos, pero el director del proyecto debe saber que la dedicación adicional a tareas como las mencionadas tiene que ser considerada.
- *Personal.* Las habilidades dominantes esenciales requeridas en el proyecto habrán sido identificadas en la etapa de planeamiento, antes de que se designe al personal. Puede ser necesario desplazar a personal desde otros proyectos dentro de la institución. El director del proyecto debe asegurarse de que el equipo que se constituye tiene las habilidades técnicas necesarias. Los proyectos de digitalización son altamente dependientes de la tecnología y el personal del proyecto necesitará tener sus habilidades actualizadas. El plan del proyecto debe incluir el tiempo y presupuesto para permitir el desarrollo profesional del personal. Cuando se produzca un cambio de personal, el encargado se cerciorará de que el nuevo personal está completamente enterado de su papel y responsabilidades y de cualquier estándar técnico con el que tenga que trabajar. El director del proyecto se debe asegurar de que se transmite al personal nuevo todo lo necesario relacionado con el trabajo emprendido por parte del personal antiguo. Por otro lado es importante que haya espacio suficiente para contener al equipo y al personal. Las implicaciones de salud y de seguridad se deben considerar cuidadosamente.
- *Uso de un organismo externo para la digitalización.* Si el director del proyecto decide que la inversión en equipamiento es demasiado costosa y que el personal técnico carece de habilidades, se puede decidir que una

empresa externa realice la digitalización. En este caso importa clarificar los términos y aspectos del proyecto entre las dos partes. Esto es especialmente importante en relación a los estándares de calidad que debe alcanzar la digitalización.

- *Garantía de calidad.* Las imágenes digitales deben resolver las pruebas patrones técnicas fijadas durante el estudio de viabilidad. Dentro del plan del proyecto, por lo tanto, se contemplará la necesidad de tiempo para las actividades de control de calidad. Los metadatos que acompañan a las imágenes también requerirán la inspección del QA, para cerciorarse de que alcanzan el nivel y la calidad fijados en la etapa de planeamiento del proyecto. Los controles de calidad pueden demostrar que algunas imágenes y metadatos no responden a los estándares técnicos y esto significará que los materiales tienen que ser redigitalizados y los metadatos enmendados.
- *Proyectos en colaboración.* Algunos proyectos de digitalización se emprenden como empresas de colaboración entre dos o más instituciones. Esto puede ser particularmente difícil en términos de gerencia y calidad. Cada institución (o el sitio del proyecto) necesitará estar conforme al plan del proyecto, bajo la gerencia de una persona que tenga la responsabilidad total del proyecto (el director del proyecto). Puede ser apropiado que cada sitio del proyecto cuente con un encargado que sea responsable de supervisar las instrucciones de los directores del proyecto. El funcionamiento de un proyecto de digitalización a través de varias instituciones aumenta los controles de calidad, es decir, cerciorarse de que todos resuelven los estándares de calidad fijados en la etapa de planeamiento. Esto se complica si en los diversos sitios están utilizando diferentes equipos para producir las imágenes digitales. En los proyectos de digitalización realizados entre varias instituciones, se establecerá un contrato para estipular acuerdos en métodos, calidad y sincronización. La comunicación puede ser un problema particular entre los sitios del proyecto. Las visitas y encuentros regulares se deben programar para discutir y divulgar los avances y progresos del proyecto.
- *Gestión de la crisis.* Es probable que algo no funcione dentro de un proyecto según lo planificado. Por ejemplo, puede haber algunas imágenes que no pasan las pruebas patrones de calidad, o los metadatos generados pueden ser escasos, situaciones que repercutirán en el calendario previsto del proyecto. El director del proyecto deberá contar con las habilidades necesarias para solucionar este tipo de crisis, y reunir el parecer de todos los participantes, incluyendo el de cualquier encargado técnico. Serán necesarias estrategias para manejar estas situaciones, también será necesario realizar un ajuste en el plan del proyecto.

V. Gestión y preservación de las imágenes digitales

Es una creencia generalizada que un programa de digitalización preservará los materiales originales o por lo menos el contenido de la información. Pero la digitalización en sí no es preservación. La digitalización correcta de un objeto creará una copia digital de alta calidad, pero esta versión digital no es un sustituto del objeto original. Sin embargo, puede permitir una política de acceso restringido al original. En este contexto, se distinguen dos categorías respecto a la preservación:

- *Preservación de objetos digitales.* La preservación de imágenes/textos digitales y metadatos digitales asociados, mediante la práctica de “refresco” y de “migración”.
- *Preservación de los originales.* La preservación de las colecciones originales y de las copias intermedias.

La preservación de colecciones originales (análogas) y de cualquier sustituto se debe llevar a cabo a partir de una política y estrategia de preservación a cargo de la institución, con la finalidad de conservar recursos para el uso futuro. Después de la digitalización de un objeto puede haber dos o tres versiones del mismo: la original; la copia digital maestra (más otros sustitutos digitales); y, si se ha realizado, una copia intermedia. Ésta se puede utilizar en el futuro para la redigitalización, permitiendo que la institución se beneficie de las mejoras en la tecnología de digitalización. Si las colecciones digitales se quieren preservar, necesitarán ser incluidas en la estrategia total de preservación de la institución.

Esto se debe decidir en la etapa de planificación o en la etapa de implementación y ejecución, porque las decisiones tomadas referentes a la resolución, dpi y formato de archivos (incluyendo cualquier compresión usada), y los metadatos, afectarán la compatibilidad de las imágenes de cara a la preservación. Importa incluir los materiales digitales en una política de preservación mientras la información siga siendo actual, es decir de interés para los usuarios. La preservación del objeto/colección digital se debe considerar siempre en la planificación del proyecto y en el presupuesto, para dedicar una partida al coste de almacenamiento y mantenimiento de los archivos digitales creados. Las pruebas técnicas con los patrones permitirán la predicción de los costes del almacenamiento asociados a la preservación.

Una estrategia de preservación digital requerirá contar con recursos financieros para incorporar los cambios tecnológicos que aseguren la accesibilidad y utilidad continuada de las colecciones digitalizadas. Muchas organizaciones e iniciativas están tratando sobre el desafío de la preservación digital en reuniones nacionales e internacionales, y cuentan con sitios con información sobre el tema.

VI. ¿El final del proyecto?

Una vez que el proyecto se haya finalizado con éxito, es el momento de lanzar y de promover los archivos con las imágenes digitales como recurso para el uso. Entre los variados mecanismos de difusión que se pueden utilizar, están: conferencias, congresos, o campañas de publicidad. Es importante reiterar que aunque el proyecto ha terminado, deben seguir las medidas de preservación para los materiales originales, para las copias intermedias, y para la preservación de los archivos digitales. La estrategia de preservación digital definida en el plan del proyecto se debe poner en ejecución, para proporcionar un acceso continuado al archivo de imagen.

BIBLIOGRAFÍA

- (1) BEQUET, G. (2000). Numérisation et patrimoine documentaire. *Bulletin des Bibliothèques de France*, vol. 45, n° 4, pp. 67-72.
- (2) SANLLORENTI, A. M. (2001). *Digitalización y preservación digital* (Documento de base VI Encuentro de Bibliotecas Universitarias, 18 de abril de 2001) [en línea]. [Citado 13 julio 2004]. Disponible en: <http://abgra.sisbi.uba.ar/documentos/digitalizacion.pdf>
- (3) ORY-LAVOLLEE, B. (2002). *La diffusion numérique du patrimoine, dimension de la politique culturelle. Rapport à Mme. la Ministre de Culture et de la Communication, janvier 2002* [en línea]. [Citado 28 junio 2004]. Disponible en: <http://www.culture.fr/culture/actualites/rapports/ory-lavollee/ory-lavollee.pdf>.
- (4) SANLLORENTI, A. M. *Op. cit.*
- (5) BORO, F. J. (2001-2002) ¿Microfilm o preservación digital en bibliotecas y archivos? [en línea]. *Ciencia Hoy. Revista de Divulgación Científica y Tecnológica de la Asociación Ciencia Hoy*. Diciembre-Enero, vol. 11, n° 66 [Citado 12 julio 2004]. Disponible en: <http://www.ciencia-hoy.retina.ar/hoy66/microfilm.htm>
- (6) SANLLORENTI, A. M. *Op. cit.*
- (7) EDMONDSON, R. (2002). *Memoria del Mundo: Directrices* (Edición revisada). París: UNESCO, p. 14.
- (8) ORY-LAVOLLEE, B. *Op. cit.*
- (9) *Ibidem.*
- (10) JOANNIC-SETA, F. (1999). Étude préalable à une opération de numérisation: la démarche menée à la bibliothèque interuniversitaire Cujas. *Bulletin des Bibliothèques de France*, vol. 44, n° 6, pp. 76-79.
- (11) YOUNG, K. *Managing the digitisation of library, archive and museum materials*. London: The British Library, National Preservation Office.

Elaboración de guías temáticas en el web: la experiencia de la Biblioteca de la Universitat Pompeu Fabra

CECILIA JAQUES*, MARINA LOSADA**

Resumen: La Biblioteca de la Universitat Pompeu Fabra basa su estructura organizativa en el concepto del equipo y bibliotecario temático que ofrece servicios de información según las necesidades del usuario. Cada equipo temático desarrolla todas las tareas bibliográficas, desde la selección hasta la información y la formación de usuarios y la elaboración de las *Guías temáticas*.

Las guías temáticas son una selección de recursos de información publicados en el web de la Biblioteca y relacionados con las materias de docencia e investigación de la Universidad.

Elaboradas por bibliotecarios temáticos en colaboración con el profesorado, permiten encontrar una selección de enlaces a páginas web relevantes, acceder a bases de datos y revistas electrónicas especializadas y localizar documentos en el catálogo bibliográfico. En definitiva, recopilan un conjunto de información estructurada para que el usuario se sirva él mismo, según sus necesidades informativas.

En conclusión, las guías temáticas son un medio muy valorado para facilitar el acceso y uso de todo tipo de información. Fortalecen al bibliotecario como facilitador e intermediario de información y son un buen instrumento para potenciar la colaboración con los docentes mejorando la presencia de la biblioteca en la universidad.

Palabras clave: Bibliotecarios temáticos, recursos web, bibliotecas universitarias, guías temáticas.

* Biblioteca de la Universitat Pompeu Fabra, cecilia.jaques@upf.edu

** Biblioteca de la Universitat Pompeu Fabra, marina.losada@upf.edu

1. PREÁMBULO

Desde sus inicios, en 1990, la Biblioteca de la Universitat Pompeu Fabra ha apostado por la compra y el acceso a información electrónica. En los últimos años la inversión en acceso electrónico y la oferta de este tipo de información ha crecido de manera espectacular. En esta situación, obtener información sobre un ámbito temático específico continúa siendo un aspecto importante para los usuarios y, en un entorno como el de la información electrónica, puede ser más complejo si no se dispone de herramientas adecuadas para la localización de estos recursos informativos.

En este contexto, también es importante remarcar la transformación que han experimentado algunas fuentes de información respecto a su función y dimensión tanto por las posibilidades de búsqueda (bases de datos, diccionarios y enciclopedias, diarios oficiales, datos estadísticos, etc.), como por la emergencia de nuevos tipos de documentos como los libros electrónicos.

La disponibilidad de la información electrónica y su distribución suponen una importante y meditada inversión por parte de la Biblioteca en diversos aspectos: económicos (contratación de recursos y servicios de información electrónica de interés para los usuarios), tecnológicos (equipos y software adecuados para el acceso y la consulta de los recursos contratados) y organizativos (gestión y evaluación de la información y difusión entre los usuarios). Por este motivo es muy importante que esta inversión se rentabilice y que esta información se utilice de forma fácil y las guías temáticas que se presentan en ésta comunicación cumplen con este objetivo.

2. LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSITAT POMPEU FABRA

La Universitat Pompeu Fabra (UPF) fue creada en 1990 y la Biblioteca está presente en los cuatro edificios de la universidad donde se imparte docencia y se realiza investigación: Biblioteca General, Biblioteca de Rambla, Biblioteca de França y Biblioteca del Mar. Las cifras definitorias de sus actuales dimensiones (datos de julio de 2004), vienen dadas por el número de monografías, que supera los 470.000 volúmenes, y el de publicaciones en serie, 11.000. Además, es necesario señalar la importantísima, y ya consolidada, biblioteca digital con 7.000 títulos de revistas electrónicas, 160 bases de datos y más de 1.000 títulos de libros electrónicos. La Biblioteca pone a disposición de sus usuarios 10.500 m² y 1.900 puestos de lectura durante 110 horas semanales a lo largo de 360 días al año.

Durante estos catorce años, la Biblioteca ha ido evolucionando y adaptándose a los nuevos retos que los cambios internos y externos le planteaban. Sin embargo, hay unos principios vertebradores de su funcionamiento que se han mantenido vigentes a lo largo de su trayectoria. Estos principios se materiali-

zan en tres ejes de actuación: biblioteca única, orientación al usuario y organización flexible.

La concepción de la Biblioteca como única asegura una prestación homogénea de los servicios en todas las sedes y el acceso de los usuarios a la globalidad de los fondos documentales sin necesidad de trasladarse de un edificio a otro. La orientación al usuario recoge la clara voluntad de prestar el mayor y mejor servicio, reflejados tanto en la amplitud de sus horarios de apertura como en la asistencia permanente del servicio por personal bibliotecario. En cuanto a la organización flexible, la Biblioteca ha orientado su estructura a la adaptación continua a los cambios del entorno.

La Biblioteca de la UPF tiene una estructura organizativa (desde el curso 1996-1997) basada en el concepto del equipo y del bibliotecario temático y sustentada en la especialización temática del personal bibliotecario que ofrece servicios de información orientados al usuario acorde a sus necesidades temáticas específicas.

El equipo temático es la unidad organizativa básica de funcionamiento de la Biblioteca en relación a los contenidos de la docencia y la investigación. Cada equipo temático lo forman un grupo de bibliotecarios, liderado por un jefe temático, que dan servicio a las necesidades de información especializadas del personal académico y los estudiantes. El bibliotecario temático tiene formación generalista e instrumental y, a esta formación, le añade una "expertización" en un área de conocimiento específica. Se relaciona directamente con el personal académico de un área de conocimiento específica. Existen tantos equipos temáticos como departamentos tiene la universidad y los bibliotecarios temáticos se asignan a una o diversas áreas de conocimiento.

Como bibliotecario tradicional, el bibliotecario temático atiende las consultas de información bibliográfica, prepara e imparte sesiones de formación de usuarios y realiza otras funciones habituales. Como bibliotecario temático selecciona recursos de información para su área temática, elabora la propuesta de política de desarrollo de la colección y realiza el proceso técnico de los documentos adquiridos del área temática. Asimismo, prepara guías de uso de bases de datos de su área temática, y prepara e imparte sesiones de formación especializadas. En colaboración con el personal docente e investigador, lleva a cabo una cuidadosa selección y difusión de los recursos electrónicos con el objetivo de orientar a los usuarios en la búsqueda de información por materias. El resultado de este trabajo son las guías temáticas.

3. QUÉ SON LAS GUÍAS TEMÁTICAS

Las *Guías temáticas* son una selección de recursos de información relacionados con los diferentes ámbitos temáticos de docencia e investigación de la Universidad, ordenados de acuerdo con la estructura departamental de la Universidad, que se publican en el web de la Biblioteca.



FIGURA 1. SITIO WEB DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSITAT POMPEU FABRA

Elaboradas por bibliotecarios temáticos en colaboración con el profesorado, también están abiertas a las sugerencias de sus usuarios. Permiten a los usuarios encontrar una selección de enlaces a páginas web relevantes, acceder a bases de datos y revistas electrónicas especializadas y localizar documentos en el catálogo de la Biblioteca del ámbito disciplinar temático al que se refieren. Destinadas especialmente a estudiantes y profesores de la comunidad universitaria de la UPF, también, y según muestran las estadísticas, son usadas por usuarios externos. Además sirven a los bibliotecarios de fuente de información en el servicio de información bibliográfica.

Como ya se ha dicho, la guías temáticas responden a la organización departamental de la UPF. Hay ocho guías temáticas que se corresponden con los ocho departamentos universitarios.

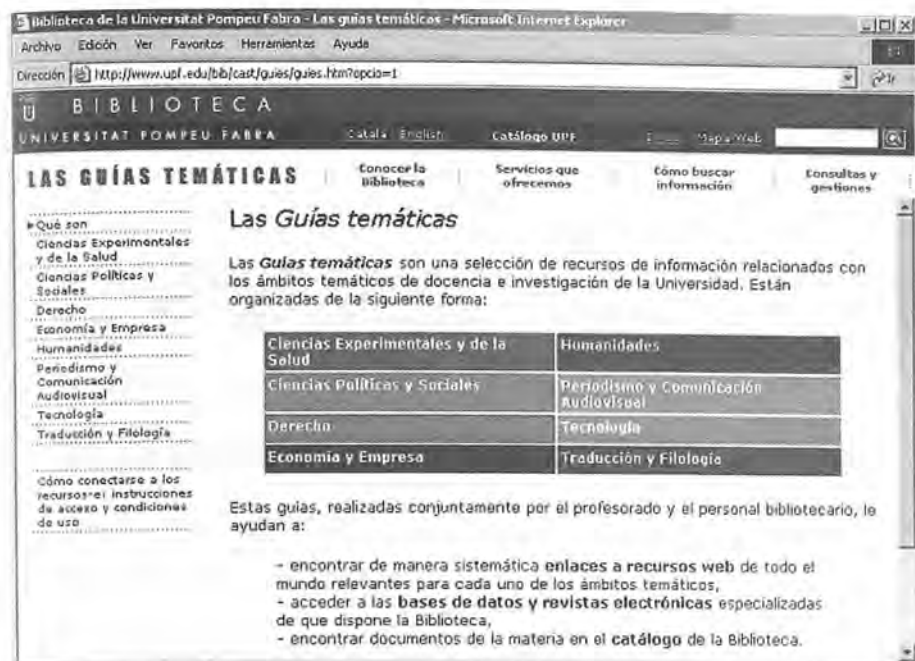


FIGURA 2. PÁGINA PRINCIPAL DE LAS GUÍAS TEMÁTICAS

El trabajo de desarrollo de las guías temáticas está coordinado por un enlace o coordinador, dentro del mismo equipo temático, que se encarga de:

- Coordinar la guía
- Difundir las especificaciones técnicas generales del web de la Biblioteca y concretas de la guía temática
- Buscar, identificar y evaluar recursos
- Mantener la página al día y en constante actualización
- Difundir las novedades

Cada guía temática se desarrolla originalmente en catalán y se traduce al castellano y al inglés si es necesario. Para su elaboración los bibliotecarios cuentan con unas plantillas y hojas de estilo que homogeneizan todos los documentos de cada guía temática, las guías temáticas entre ellas, y las guías temáticas con el resto del web de la Biblioteca.

4. LA ESTRUCTURA

Cada guía responde a una misma estructura de presentación:

- Los marcos de navegación: dos superiores y uno en la parte izquierda de la pantalla,
- El contenido de la guía temática y
- El pie de página con un “mailto” y el copyright con la fecha de actualización de la guía

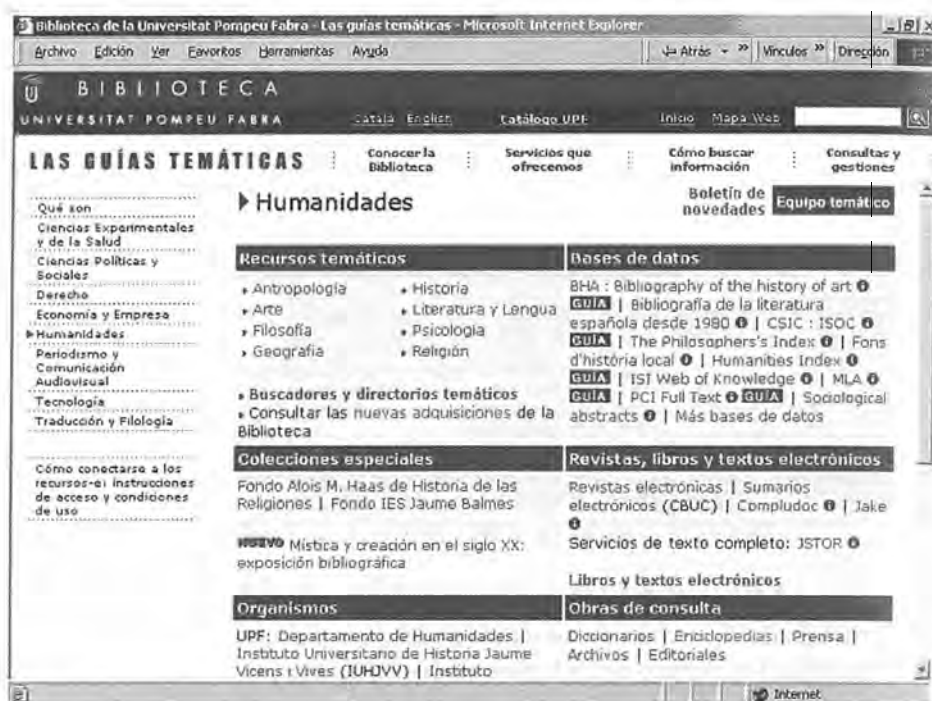


FIGURA 3. GUÍA TEMÁTICA DE HUMANIDADES

4.1. Los marcos de navegación

El **primer marco** está en la parte superior de la pantalla. Da acceso a:

- El sitio web de la Universitat Pompeu Fabra
- Las versiones del web de la Biblioteca en otras lenguas
- El catálogo de la Biblioteca
- La página de inicio del web de la Biblioteca
- El mapa del web
- El buscador

El **segundo marco** en la subsiguiente parte superior presenta los elementos siguientes:

- El título del apartado: *Las Guías temáticas*
- El resto de opciones que, junto con la anterior, conforman los apartados más relevantes del web de la Biblioteca. Son las siguientes:
 - *Conocer la Biblioteca* (información sobre las diferentes sedes, horarios, personal, las memorias, etc.)
 - *Servicios que ofrecemos* (con un comentario a cada uno de los servicios)
 - *Cómo buscar información* (con recomendaciones para encontrar información bibliográfica, académica, etc.)
 - *Consultas y gestiones* (con enlace a los formularios para hacer gestiones y trámites: pedir libros de préstamo interbibliotecario, renovaciones, desideratas, etc.)

El **tercer marco**, situado en la parte izquierda de la pantalla, enlaza con todas las guías temáticas y con el documento que contiene las instrucciones de acceso y las condiciones de uso de los recursos electrónicos contratados por la Biblioteca

4.2. El contenido de la guía temática

Una de las características distintivas de las guías temáticas es su color. Cada guía temática tiene un color que la distingue de las demás. Este color "personalizado" sirve también de identificador para cada uno de los iconos de las diferentes guías.

La disposición y estructura de los contenidos de las guías sigue el mismo esquema para todas ellas:

Encabezada con el nombre de la guía, sigue con un enlace al *Boletín de novedades* y al directorio del equipo temático. Del *Boletín de novedades* se hablará más adelante en el apartado de difusión de las guías temáticas. En *Equipo temático*, se encuentran los nombres de los bibliotecarios que forman el equipo temático con sus direcciones de correo electrónico, así como el horario de la Biblioteca, teléfonos, fax, etc. (de manera que los usuarios puedan contactar fácilmente).

En *Recursos temáticos* se encuentra la selección de los recursos de información de las diferentes ramas de la disciplina de la guía, y las novedades bibliográficas o nuevas adquisiciones. Además, en *Buscadores y directorios temáticos* están los enlaces a estas herramientas de la disciplina concreta.

En *Bases de datos*, se incluyen las bases de datos más utilizadas y las novedades. En la opción *Más bases de datos* hay un enlace a un segundo nivel de información con resúmenes de contenido, guías, etc.

En *Revistas, libros y textos electrónicos* se accede a las revistas electrónicas de la temática desde un formulario que hace una búsqueda en el catálogo de la Biblioteca, oculta para el usuario. También se ofrecen directorios de revistas

electrónicas, servicios de sumarios electrónicos y acceso a los servicios a texto completo. En *Libros y textos electrónicos*, igual que en el caso anterior, se accede a los libros electrónicos pertinentes en el área temática, tanto contratados por la Biblioteca como de acceso libre.

Además, cada guía temática, en función de su idiosincrasia, incorpora otros apartados con recursos de información diversa, por ejemplo, colecciones especiales, directorios de instituciones, directorios de universidades que imparten estudios relacionados, diccionarios, prensa, etc.

4.3. *El pie de página*

En la parte final de la guía hay un enlace al correo electrónico del equipo temático, la fecha de la última actualización y el copyright.

5. LA ELABORACIÓN

Todos los documentos que explicitan los procedimientos, especificaciones, plantillas, etc. sobre la elaboración de las guías temáticas están recogidos en el *Wib* (Web interno de la Biblioteca), la intranet de la Biblioteca. El *Wib* es un espacio virtual de intercambio de información entre el personal de la misma y constituye la herramienta indispensable para asegurar la homogeneización de los servicios prestados.

En la elaboración de una guía temática distinguimos diversas fases: Identificación, evaluación y selección de recursos; Redacción de contenidos; y Actualización y mantenimiento.

5.1. *Identificación, evaluación y selección de recursos*

En las guías temáticas se incluyen todos los recursos contratados por la Biblioteca: bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos, etc. y una selección de recursos gratuitos o de libre acceso. Estos recursos de libre acceso se localizan a través de búsquedas por materias en diferentes lenguas en los directorios temáticos generales y en los directorios y buscadores especializados, por ejemplo *BIOME* o *HONSelect* para biomedicina, *SOSIG* y *EconRed* para economía, *Infomine* para humanidades y ciencias sociales, etc.

Una vez localizados los recursos, debe evaluarse su adecuación y calidad. El "leitmotiv" de las guías temáticas es ofrecer recursos seleccionados por su calidad y ofrecer comentarios sobre los mismos. No se pretende exhaustividad (como los buscadores) sino relevancia.

La evaluación de los recursos se realiza teniendo en cuenta aspectos como la audiencia a la que se dirige el recurso, su actualización y autoría, y su posible parcialidad y/o intencionalidad. Para determinar si el recurso va a ser incorporado o no, los bibliotecarios cuentan con un instrumento muy valioso y útil: una "Guía para la evaluación de recursos electrónicos de acceso gratuito". En ella, se analizan aspectos como el contenido, el diseño, la facilidad de acceso, la autoría, la actualización, la búsqueda y la recuperación de la información, etc. y está disponible en la intranet de la Biblioteca.

5.2. Redacción de contenidos

La información relativa a la estructura formal y de contenidos de las páginas, y las secciones que las conforman se encuentra recogida en el "Libro de estilo del web de la Biblioteca", consultable, obviamente, por todo el personal a través de la intranet de la Biblioteca.

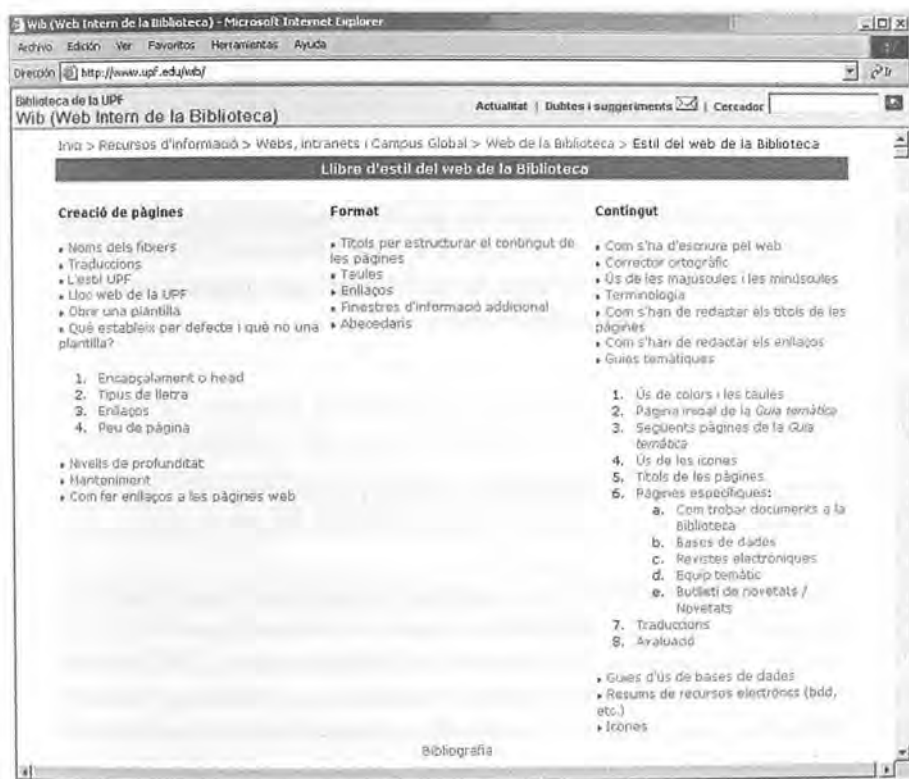


FIGURA. 4. INTRANET DE LA BIBLIOTECA:
LIBRO DE ESTILO DEL WEB DE LA BIBLIOTECA

En el libro de estilo, los bibliotecarios encuentran todas las especificaciones y pautas concretas que deben seguir para conseguir un estilo homogéneo y usable en el web, desde las más generales, como, por ejemplo, a qué lenguas se traducen las páginas, hasta las que hacen referencia a temas muy concretos. Es interesante remarcar que el establecimiento y control de los niveles de profundidad del web evitan que el usuario tenga que moverse por el web a través de muchas pantallas para obtener la información que desea.

La plasmación en html de las páginas se realiza con el programa *Dreamweaver*, en el que se han establecido una serie de plantillas para facilitar la tarea. Asimismo, a través del CSS del web se definen las fuentes, los colores, etc. que dan el aspecto formal a las guías.

5.3. Actualización y mantenimiento

Las guías temáticas, como todo el sitio web, están en constante actualización. Los enlaces se revisan periódicamente usando el programa *LinkScan* que detecta enlaces rotos y otros errores. Aunque este tipo de programas son de una gran ayuda, no sustituyen la revisión humana del contenido: añadir nuevos recursos, revisar las informaciones de los ya existentes, eliminar aquellos que han quedado obsoletos, etc.

De cara al futuro y con el objetivo de agilizar las tareas de mantenimiento de las páginas html para todo el sitio web, se está estudiando la posibilidad de adquisición de un gestor de contenidos. También se está en proceso de adquisición de un nuevo sistema de automatización de bibliotecas (a través del Consorci de Biblioteques Universitàries de Catalunya) que deberá permitir una mejor gestión de los recursos electrónicos.

6. LA DIFUSIÓN

La difusión de las guías temáticas se realiza principalmente a través cuatro canales: el sitio web, los catálogos, boletines de novedades y sesiones de formación.

El primer canal de difusión lo constituye la publicación en Internet de las propias guías. En cuanto a su difusión a través de los catálogos local y colectivo, las guías se incluyen en el catálogo de la Biblioteca de la UPF (consultable en www.upf.edu/vtls/spanish/vtls.html) y también en el Catálogo Colectivo de las Universidades de Cataluña (consultable en www.cbuc.es/castella/ccuc/).

Por otra parte, hay una difusión selectiva de las guías a través del *Boletín de novedades*. El boletín es una herramienta de comunicación de la Biblioteca con sus usuarios, ya que informa periódicamente de novedades en cuanto a recursos de información y a servicios que van más allá de la propia guía temática. Este boletín

se envía al buzón electrónico del personal docente e investigador y de los estudiantes de tercer ciclo y, también, de aquellos usuarios que lo pidan. Es, asimismo, consultable desde la página web de la guía temática por cualquier usuario.

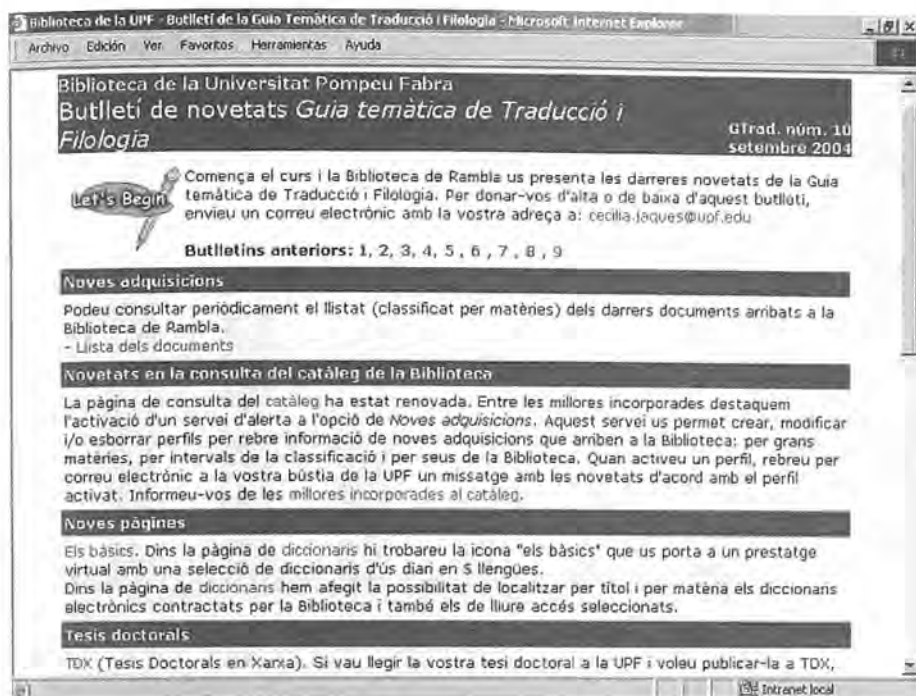


FIGURA. 5. BOLETÍN DE NOVEDADES DE LA GUÍA TEMÁTICA DE TRADUCCIÓN Y FILOLOGÍA

Otro de los sistemas de difusión de las guías temáticas (y en general del sitio web de la Biblioteca) es su utilización en las sesiones de formación: se usan en la explicación de recursos y servicios, facilitando su conocimiento y fomentando su consulta para una mayor autonomía del usuario en la búsqueda de la información.

Además de esta difusión dentro del ámbito de la Universidad, también se realiza su difusión a través de directorios y buscadores externos como *Google*, *Vilaweb*, etc.

7. USO DE LAS GUÍAS TEMÁTICAS

Tan importante como su elaboración y mantenimiento, es realizar un seguimiento lo más completo posible sobre su uso. Para este fin se recogen todo tipo de estadísticas de consulta del web a través del programa *WebTrends*.

Recopilar estos datos es laborioso pero la información que se consigue es muy útil para detectar qué páginas son las más consultadas y cuales las menos; si las traducciones de páginas son necesarias o no, etc. También nos permiten constatar la efectividad de los cambios realizados para mejorar la consulta.

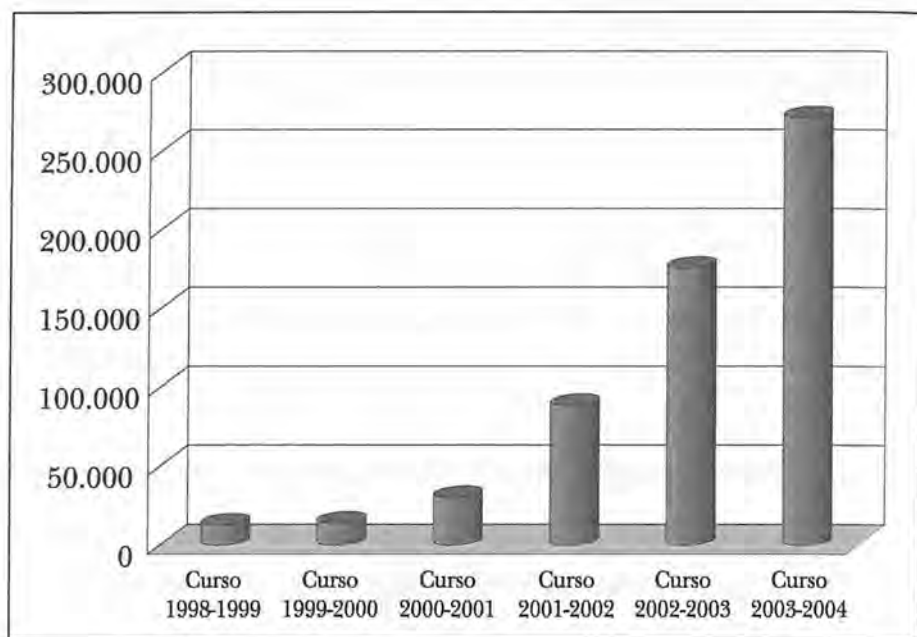


FIGURA 6. EVOLUCIÓN DE LA CONSULTA DE LAS GUÍAS TEMÁTICAS

8. CONCLUSIONES

El sitio web de la Biblioteca de la UPF tiene gran importancia como portal para facilitar el acceso a todo tipo de información y recursos electrónicos a su comunidad universitaria y las guías temáticas constituyen una herramienta integradora de recursos temáticos.

Las guías temáticas consiguen hacer visibles, de forma útil, los recursos electrónicos y, de esta manera, rentabilizarlos. Con ellas se incentiva el uso de los mismos por parte de los usuarios que ven un potencial de información precisa que responde a sus necesidades informativas. Aunque requieren una importante inversión de esfuerzos tanto en tiempo como en recursos, suponen una mayor presencia del bibliotecario y una potenciación de su rol de facilitador e intermediario de información. Constituyen, asimismo, un buen instrumento para aumentar la colaboración con el ámbito docente, mejorando la presencia de la Biblioteca en la Universidad.

DIRECCIONES DE LAS GUÍAS TEMÁTICAS

Ciencias experimentales y de la salud

<<http://www.upf.edu/bib/cast/guies/guies.htm?opcio=/bib/cast/bio/pral.htm>>

Ciencias políticas y sociales

<<http://www.upf.edu/bib/cast/guies/guies.htm?opcio=/bib/cast/ccpp/ccpp.htm>>

Derecho

<<http://www.upf.edu/bib/cast/guies/guies.htm?opcio=/bib/cast/dret/dret.htm>>

Economía y empresa

<<http://www.upf.edu/bib/cast/guies/guies.htm?opcio=/bib/cast/eco/economiq.htm>>

Humanidades

<<http://www.upf.edu/bib/cast/guies/guies.htm?opcio=/bib/cast/hum/humanita.htm>>

Periodismo y comunicación audiovisual

<<http://www.upf.edu/bib/cast/guies/guies.htm?opcio=/bib/cast/ccaa/ccaa.htm>>

Tecnología

<<http://www.upf.edu/bib/cast/guies/guies.htm?opcio=/bib/cast/tec/tec.htm>>

Traducción y filología

<<http://www.upf.edu/bib/cast/guies/guies.htm?opcio=/bib/cast/traduc/tradc.htm>>

BIBLIOGRAFÍA

- BARGALLÓ, Anna; BRUNET, Xavier; CABO, Mercè; CANTOS, Carme; CASALDÀLIGA, Anna; PONS, Dolors. "Wib: una inversión para la eficiencia de la Biblioteca de la Universitat Pompeu Fabra". A: *Los sistemas de información en las organizaciones: eficacia y transparencia: 8as Jornadas Españolas de Documentación: Barcelona, 6, 7 y 8 de febrero de 2003, World Trade Center*. Barcelona: Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, 2003. Pág. 189-202. [Consulta: 13 agosto 2004]. Versión en línea disponible en: <<http://www.upf.edu/bib/cast/guies/guies.htm?opcio=/bib/coneixer/publicac/lesabid.pdf>>
- CABO, Mercè; ESPINÓS, Montserrat; SORT, Josep. "El perquè i el com d'un canvi organitzatiu: el cas de la Biblioteca de la Universitat Pompeu Fabra". *Item*, 21, juliol-desembre de 1997. Pág. 197-208. [Consulta: 13 agosto 2004]. Versión en línea disponible en: <<http://www.upf.edu/bib/cast/guies/guies.htm?opcio=/bib/coneixer/publicac/cobis.htm>>
- CANTOS, Carme; GARCIA, Gemma; LOSADA, Marina; MARTÍNEZ, Mercè. "El web de la Biblioteca de la Universitat Pompeu Fabra: un disseny orientat a l'usuari". *BiD: Textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, 10, junio 2003. [Consulta: 13 agosto 2004]. Disponible en: <http://www2.ub.es/bid/consulta_articulos.php?fichero=10cantos.htm>

Servicios españoles de consulta electrónica de sumarios de revista: estudio y análisis

M^a VICTORIA JÁTIVA MIRALLES*

Resumen: Se presenta un estudio general sobre los principales servicios con información bibliográfica sobre publicaciones periódicas desarrollados por bibliotecas universitarias españolas.

Se trata de bases de datos de carácter gratuito que suponen una gran mejora de cara al usuario, frente a los conocidos boletines impresos, que tradicionalmente han realizado las bibliotecas. Los nuevos boletines de sumarios en versión electrónica cuentan con una nueva y atractiva presentación, mejor forma de acceso, mayores posibilidades de consulta y una gran variedad de prestaciones.

Se analizan las siguientes bases de datos de carácter multidisciplinar: *Compludoc*, *Decomate*, *Dialnet*, *Sumarios UNED*, *Sumaris CBUC*, *Summarev*, *UASumarios*. Se presentan los puntos fuertes y débiles de estos servicios de consulta de sumarios, junto con las posibles perspectivas de futuro. Se añaden una serie de parámetros a modo de comparación y muestra de los servicios y utilidades que ofrece cada producto.

Los objetivos que se pretenden conseguir son:

- Presentar los servicios electrónicos que ofrecen la consulta de sumarios de las revistas de bibliotecas universitarias españolas.
- Conocer y analizar las prestaciones de cada producto.
- Plantear posibles acciones y perspectivas futuras.

Palabras clave: Bases de datos bibliográficas, sumarios electrónicos, revistas electrónicas.

Los servicios electrónicos de consulta de sumarios de revistas son un producto más de la edición electrónica y se enmarcan dentro del propio desarrollo de las Bibliotecas en el entorno de la Sociedad de la Información y el Conocimiento.

* Universidad de Alicante. SIBID (Servicio de Información Bibliográfica y Documental). Biblioteca de Filosofía y Letras-Trabajo Social. Victoria.jativa@ua.es

Se trata de un producto que, a pesar de sus limitados comienzos, está mejorando de forma significativa como consecuencia de la utilidad y gran aceptación que está teniendo por parte de la comunidad universitaria española. Además, las técnicas y métodos que permiten realizar una difusión digital de la información son herramientas necesarias de las que las bibliotecas deben y están sabiendo aprovecharse de forma mayoritaria.

Son bien conocidas las aplicaciones que se le ha dado a la Difusión Selectiva de la Información (DSI) y el desarrollo que ha tenido en las bibliotecas. Pues bien, los nuevos servicios electrónicos de consulta de sumarios constituyen uno de los avances de la DSI o efecto "push" en la distribución de sumarios. Rodríguez Gairín¹ explica perfectamente la diferencia que hay entre "*ir a buscar la información*" (alojar los sumarios en un servidor web para que el usuario los consulte) o que "*sea ésta la que periódicamente llegue al usuario de forma selectiva*" (enviarlos a la cuenta de correo electrónico del usuario a medida que los sumarios se vayan creando).

Los servicios de consulta electrónica de sumarios son las herramientas que han permitido que la DSI se materialice realmente en las Bibliotecas, diferenciando este servicio del suministro de la tradicional fotocopia del sumario de revista.

Se pueden considerar sistemas híbridos ya que, primero, permiten consultar la base de datos y acceder desde ella al sumario de cada revista (es decir, optimizar la accesibilidad al contenido de las revistas); y, segundo, permiten suscribirse a la recepción, por correo electrónico, de los sumarios de las revistas que sean de interés para el usuario (permiten un envío selectivo de información).

Así, se trata de bases de datos de carácter gratuito que suponen una gran mejora, ya que son, básicamente, la versión electrónica de los tradicionales boletines de sumarios o índices de contenido. Su finalidad es doble: por una parte, son una fuente de información para los usuarios sobre lo que se publica en los ámbitos de su interés (es decir, ofrecen un sistema de difusión selectiva de la información) y garantizan una difusión de información más pertinente y eficaz; por otra parte, permiten la recuperación de información de carácter retrospectivo.

Son productos generalmente desarrollados por las propias Bibliotecas Universitarias en coordinación con los Servicios de Informática de la institución de la que dependen y a la que ofrecen sus servicios. Además, este tipo de instrumentos, están íntimamente relacionados con los Servicios de Préstamo Interbibliotecario, también denominados, Servicios de Acceso y Obtención de documentos.

¹ RODRÍGUEZ GAIRÍN, J. M. "Accesibilidad versus distribución de información. El proyecto de sumarios electrónicos en las Bibliotecas de la UPC". En: JORNADES CATALANES DE DOCUMENTACIÓ. (6. 1997). <<http://escher.upc.es/publica/sumaris.htm>> [En línea]. Consulta: 06-07-04.

En nuestro país existe una amplia gama de este tipo de aplicaciones. Existen bases de datos generales (*Sumaris del CBUC, Servicio de Sumarios de la UNED, Compludoc, Decomate, Sumarios de la Universidad de Cantabria, Summareu, UASumarios, etc.*) y bases de datos especializadas (*Psyké, Enfispo, EconHis, Datathéke y Sumarios de la Facultad de Derecho de la Uex, etc.*)

En general, se trata de bases de datos de carácter referencial que pretenden acercar al usuario, vía electrónica, la información contenida en las publicaciones periódicas de carácter científico suscritas por una biblioteca.

Al principio, estos recursos ofrecían únicamente los datos básicos de identificación de artículos: autor/es, título, páginas, fuente. Más tarde, fueron completándose y ofreciendo un tipo de información que les dotaba de un valor añadido: descriptores, resúmenes y acceso a texto completo. El acceso al texto completo de los artículos de revista está condicionado a dos características principales: en primer lugar, que la publicación periódica disponga de versión electrónica y haya sido suscrita por la biblioteca; y, en segundo lugar, la necesidad de que el usuario pertenezca o esté vinculado a una determinada universidad o consorcio para poder acceder al texto completo de los artículos, vía reconocimiento de IP, claves de acceso o sistema PAPI.

Con este tipo de servicios electrónicos de sumarios, las bibliotecas ofrecen a los usuarios valiosas herramientas de acceso a la información contenida en las revistas suscritas por la propia biblioteca. Se pretende ofrecer un servicio de calidad que permita al investigador, de una forma sencilla, rápida y cómoda, conocer y estar al día de las últimas publicaciones de su área o campo de interés.

OBJETIVOS

Los objetivos que se pretenden conseguir con la realización del estudio son los siguientes:

- Presentar los principales servicios electrónicos de recogida y envío de sumarios de revistas que ofrecen las bibliotecas universitarias españolas.
- Conocer y analizar las prestaciones de cada servicio.
- Plantear posibles acciones y perspectivas futuras.

Puntos fuertes y débiles de los servicios de consulta de sumarios

Como puntos fuertes o ventajas se puede señalar:

- Prestación de servicios a la carta y personalizados: el usuario puede tener noticia, regularmente, de los artículos publicados sobre su área de interés. Además, puede recibir comunicación periódica del contenido de las revistas seleccionadas previa definición de un perfil de búsqueda.
- La visualización de un artículo a texto completo suele ser sencilla y rápida. Además, es posible realizar la petición de artículos a través de los Servicios de Préstamo Interbibliotecario u Obtención de documentos.

- Las posibilidades de búsqueda son mayores, más cómodas y eficaces que en un soporte papel. El hipertexto es la herramienta que permite y facilita estas operaciones y, además, hay que mencionar la posibilidad de usar operadores booleanos y truncamientos.
- Permiten la conexión e integración con otras aplicaciones y recursos bibliográficos que posea la biblioteca: OPACs, recursos electrónicos, gestores de referencias bibliográficas, aplicaciones de correo electrónico, etc.

Los puntos débiles más acusados son:

- No existe homogeneidad o uniformidad en los niveles de descripción bibliográfica ni en el análisis documental de contenido (descriptores y resúmenes).
- No se realiza un control de autoridades exhaustivo.
- Existe una notable carencia de información retrospectiva acerca de los artículos publicados en revistas españolas de carácter científico.
- Para acceder al texto completo de los artículos de revistas es necesario pertenecer a una determinada comunidad universitaria.
- La impresión de artículos a texto completo presenta múltiples restricciones por parte de los proveedores, agregadores y editores.

Principales servicios electrónicos de sumarios de revistas que ofrecen las bibliotecas universitarias españolas

Las bibliotecas españolas cuentan con diversas aplicaciones para la consulta de sumarios de revistas. Unos sistemas son muy completos y precisos, otros cuentan con un diseño más atractivo y sencillo y algunos se caracterizan por la gran cantidad de información que contienen y las posibilidades de consulta que presentan. La mayoría son aplicaciones diseñadas por bibliotecarios y creadas por personal informático que pretenden satisfacer las necesidades y demandas de un determinado colectivo de usuarios. Estos sistemas se nutren de los registros bibliográficos que ofrecen los editores y proveedores de revistas y del trabajo que se realiza en cada biblioteca.

Tal y como afirma Magán Walls² "son muchos los recursos disponibles y variadas las formas para su desarrollo (creación propia, a partir de datos proporcionados por los distribuidores de revistas, desde bases de datos suscritas, o mediante la integración gracias a los protocolos actuales de bases externas en catálogos propios, etc.), mostrando una tendencia hacia bases cuyos registros provengan de diferentes sistemas de carga de datos según intereses, recursos y necesidades estimados por los gestores".

² MAGÁN WALLS, José Antonio. "El acceso gratuito a la información bibliográfica: Compludoc y otras bases de datos disponibles en internet". En: *El Profesional de la Información*, 2000, julio-agosto, v. 9, n. 7-8, p. 8.

A continuación pasamos a describir brevemente cada uno de los servicios de Sumarios analizados. Como complemento a esta exposición puede examinarse la Tabla n.1 que presenta los parámetros y utilidades de cada uno de las aplicaciones estudiadas.

COMPLUDOC³:

Aplicación creada en el año 1997 con referencias de artículos de revistas del ámbito de las ciencias sociales. Principalmente recogía revistas españolas pero contaba también con algunos títulos ingleses y franceses.

Dentro del ámbito español, actualmente, COMPLUDOC se puede considerar como una de las mejores y más completas bases de datos que contiene referencias y resúmenes de artículos científicos de diversas áreas de conocimiento. Las revistas vaciadas se reciben en las distintas bibliotecas que conforman la Universidad Complutense de Madrid (UCM).

Recientemente ha cambiado el motor de búsqueda así como su interfaz y prestaciones. Igualmente, ha mejorado considerablemente la rapidez de consulta y la amigabilidad del sistema, resultando una herramienta de uso intuitivo y claro. Por ello, pensamos que es la base de datos de sumarios más completa, útil y eficaz del momento. Además, reúne prestaciones especiales que no ofrecen otras bases de datos similares: archivo de búsquedas, suscripción a recepción (por correo electrónico) de referencias de nuevos artículos incorporados a la base de datos, información sobre las revistas suscritas por un usuario y acceso a boletines mensuales de sumarios de revistas elaborados por las bibliotecas de la UCM (números recibidos y su contenido).

Hay que destacar que la carga de sumarios y alimentación de la base de datos es realizada principalmente por personal bibliotecario.

Como decimos, COMPLUDOC presenta un tipo de búsqueda muy peculiar y útil. Se trata de la Búsqueda por "Boletines" y permite el acceso a los boletines de sumarios que se realizan mensualmente en las Bibliotecas de la Universidad Complutense de Madrid. Simplemente con elegir la opción *ver sumarios mensuales de una determinada Biblioteca de la UCM* (Biblioteca de Escuela Universitaria; Biblioteca de Facultades; Biblioteca de Institutos Universitarios; Centros de Documentación) es posible visualizar el sumario elaborado. Esta utilidad permite que el usuario esté al día de los números recibidos en los últimos días y del contenido de los mismos.

DECOMATE⁴:

Contiene las referencias bibliográficas de 432 revistas científicas, en formato digital, de la Universidad Autónoma de Barcelona (UAB). Las referen-

³ COMPLUDOC. <<http://europa.sim.ucm.es:8080/compludoc>>. [En línea]. Consulta: 20-07-04.

⁴ DECOMATE <<http://decomate.uab.es>>[En línea]. Consulta: 28/07/04.

cias bibliográficas proceden de distintos editores (Elsevier Science, Kluwer Academic Publishers) y de los propios Departamentos y Centros de la UAB. Todas las revistas se encuentran en versión impresa en las bibliotecas de la Universidad.

La información a la que se puede acceder es distinta dependiendo si el usuario es miembro de la UAB, ya que podrá acceder al texto completo de los artículos de revista, o si se trata de un usuario externo a la UAB, pues únicamente podrá visualizar el resumen de los artículos pero no el texto completo. Para entrar al sistema como usuario externo resulta necesario identificarse con el usuario denominado "guest".

Se trata de una base de datos multidisciplinar cuya cobertura lingüística es internacional. Las referencias bibliográficas de DECOMATE están integradas y se pueden consultar a través del servicio de Sumaris del Consorci de Biblioteques Universitàries de Catalunya (CBUC) al que la UAB pertenece desde la fundación del mismo.

El sistema tiene un diseño muy modesto en el que la consulta se realiza directamente. No presenta la opción de utilizar lista alfabética de navegación, índices, búsqueda básica o avanzada ni otras muchas alternativas que ofrecen las bases de datos de diseño más avanzado y completo.

DECOMATE ofrece dos formas de búsqueda. La primera forma denominada *Directe* que consisten en buscar artículos por diversos campos, que se especifican en lengua inglesa (Autor *au*=, Títol *ti*=, Paraula Clau *kw*=, Revista *so*=, Abstract *ab*=, Data de publicació *pd*=). La segunda forma de búsqueda denominada *Per títol de la revista* para localizar una revista tecleando el título de la misma o las palabras que pertenezcan al mismo.

La base de datos admite la búsqueda usando operadores booleanos (AND, OR) y truncamientos (?). Permite imprimir y archivar registro bibliográficos obtenidos tras una búsqueda. Se presenta en idioma catalán e inglés.

DIALNET⁵:

Proyecto que se inició en el año 2001 en la Universidad de La Rioja y que tuvo un gran desarrollo a lo largo del año 2003 al convertirse en un proyecto cooperativo de las siguientes universidades: Cantabria, Castilla La Mancha, Extremadura, Oviedo, Universidad Pública de Navarra y Zaragoza.

Tal y como se señala en la web de DIALNET, se trata de "una hemeroteca virtual, integradora de recursos y capaz de ofrecer servicios documentales y alertas informativas a sus usuarios en un entorno abierto y gratuito. Sus principales objetivos son: aumentar la difusión y accesibilidad de la literatura científica hispana, potenciando el acceso libre y gratuito a la misma; suministrar información actualizada de los contenidos de las revistas científicas que se publican en el ámbito hispano y de abarcar el mayor

⁵ DIALNET <<http://dialnet.unirioja.es/>> [En línea]. Consulta: 20/07/04.

*número posible de revistas; emitir alertas informativas inmediatas a partir del momento de la publicación de nuevos ejemplares de las revistas del interés de cada usuario o a los cuales esté suscrito; disponer de una base de datos de artículos científicos hispanos muy exhaustiva y actualizada que permita desarrollos futuros que puedan redundar en beneficio de la comunidad de usuarios registrados*⁶.

Permite el acceso al sumario de 2.262 revistas científicas españolas e ibero-americanas analizadas en la Universidad de La Rioja. No ofrece la consulta del resumen ni el texto completo de los artículos pero es un buen servicio de alertas que permite conocer gran parte de la producción científica que se publica en lengua española.

Esta base de datos se caracteriza por ofrecer una serie de servicios particulares para distintos tipos de usuarios:

—*Servicios a usuarios de DIALNET*: Información de revistas: ofrece información acerca del título de la revista; imagen de la portada; información bibliográfica (ISSN, año, inicio de la revista, periodicidad); enlace web, normas de publicación, descripción de la revista; otras revistas similares (permite hacer un enlace con las revistas clasificadas en la base de datos bajo la misma materia); editores de la revista; sumarios de la revista (años y ejemplares de la revista cuyos sumarios están incluidos en el sistema. Pulsando sobre el año se muestra el contenido de todos los ejemplares de ese año por orden cronológico. Seleccionando un número concreto el sistema enlaza con la pantalla del sumario correspondiente a ese ejemplar)

—*Servicios de DIALNET a Bibliotecas y Editoriales*.

Bibliotecas: Permite la personalización de DIALNET con la imagen corporativa, logotipos, textos, etc. Envíos actualizados de registros analíticos de artículos de las revistas de una biblioteca por medio de un sistema sencillo y amigable.

Editoriales: Con el fin de aumentar la difusión y accesibilidad de la literatura científica hispana, DIALNET ofrece un servicio gratuito de “repositorio” o alojamiento de textos completos de revistas y monografías. Consiste en un acuerdo con las entidades interesadas en ofrecer una gran accesibilidad a sus textos.

SUMARIOS UNED⁷:

Se trata de una base de datos de acceso libre desde Internet que ofrece el acceso a los artículos publicados en las distintas revistas editadas por la Uni-

⁶ DIALNET <http://dialnet.unirioja.es/ayuda/ayuda_qe.jsp> [En línea]. Consulta: 28/07/04.

⁷ Sumarios UNED. <<http://biblio30.uned.es/ConsultaDeSumariosDePublicacionesPeriodicasUNED.html>>. [En línea]. Consulta: 20-07-04.

versidad Nacional de Educación a Distancia y Centros Asociados con una cobertura temporal que se remonta al inicio de cada publicación. La actualización de la base de datos es diaria, su temática es multidisciplinar y el idioma de consulta es únicamente castellano.

Se trata de una base de datos de diseño sencillo y simple que admite el uso de operadores booleanos y permite ordenar los resultados obtenidos por Artículo, Revista o Fecha de publicación. No ofrece resumen ni acceso a texto completo de cada artículo de revista. Permite realizar búsquedas por materias, autor, título del artículo, título de la revista y fecha de publicación.

SUMARIS CBUC⁸:

Contiene los sumarios de gran parte de las revistas suscritas por cualquier institución miembro del CBUC, la Universitat de Vic, la Universitat Jaume I y la Universidad Complutense de Madrid. Las referencias bibliográficas que integran el servicio de Sumaris del CBUC son suministradas por la empresa EBSCO, el conjunto de bibliotecas catalanas y las bibliotecas externas.

Una de las características de esta aplicación es que permite enlazar la base de datos de Sumaris con el catálogo del CBUC, el conocido CCUC, y con la Biblioteca Digital de Cataluña. A través de un hipervínculo se vincula el título de la revista incluida en la base de datos de Sumaris con el catálogo colectivo y los recursos de la Biblioteca Digital. De esta forma, permite localizar en qué biblioteca se encuentra la revista en formato impreso o acceder al texto completo disponible en la Biblioteca Digital. Los artículos de revista también se pueden obtener al través del Servicio de Préstamo Interbibliotecario. Para ello es necesario consultar el sumario y seleccionar la opción "*demandar-lo*" que aparece al lado de cada artículo.

No ofrece la posibilidad de usar operadores booleanos en las búsquedas. El sistema no presenta ayuda.

SUMMAREV⁹:

Se trata de una aplicación que ofrece el acceso a más de 3.469 revistas de todas las áreas de conocimiento contempladas en las Bibliotecas de la Universidad de Sevilla. La mayor parte de revistas se indizan desde el año 2000, no obstante existen algunas revistas del área de humanidades indizadas desde 1997.

En el modo de Búsqueda rápida (los resultados aparecen ordenados alfabéticamente por el título de la revista). En la búsqueda avanzada es posible elegir el orden de presentación (título del artículo, fuente —título de la revista—, fecha de publicación).

⁸ Sumaris CBUC.< <http://sumaris.cbuc.es/>>. [En línea]. Consulta: 20-07-04.

⁹ SUMMAREV.< <http://bib.us.es/summarev/>>. [En línea]. Consulta: 20-07-04.

SUMMAREV dispone de un apartado "*Comentarios*" al que el usuario puede dirigirse si tiene alguna duda o problema en la consulta de la base de datos.

Próximamente SUMMAREV ofrecerá a los usuarios que sean miembros de la Comunidad Universitaria de la Universidad de Sevilla, la posibilidad de salvar un perfil de búsqueda que queda almacenado para el envío mensual, por correo electrónico, de las nuevas referencias que se van incorporando a la base de datos.

UASUMARIOS¹⁰:

Es una aplicación que permite el acceso a los sumarios y artículos contenidos en las revistas suscritas por la Universidad de Alicante (UA) desde el año 2001.

Tras localizar una revista en UASumarios es posible consultar los sumarios existentes, acceder a la información bibliográfica e incluso enlazar al texto completo a través del catálogo la Biblioteca Universitaria de la UA.

Con el fin ofrecer un mejor servicio al usuario y resolver posibles problemas respecto a los datos o el manejo del sistema, la base de datos ofrece un sitio web, denominado "*Sugerencias*", con un formulario muy completo pero diseñado especialmente para atender consultas de los miembros de la Comunidad Universitaria de la UA.

Uno de los puntos fuertes de este servicio de sumarios es que permite solicitar, en formato digital, artículos a texto completo de publicaciones suministradas por el editor sin *full text* pero que existen en formato papel en las bibliotecas de la UA. Estos artículos solicitados por el usuario y digitalizados por el personal de la Biblioteca se alojan en un depósito web o "repositorio" para consulta periódica del texto. Para ello se utiliza el sistema *Prospero*¹¹ de envío electrónico de documentos web que dirige un correo electrónico al usuario indicándole que ya está disponible el documento solicitado a la vez que le informa del número máximo de días y consultas al que tiene derecho.

Otra utilidad de UASUMARIOS es la posibilidad de conectar, directamente, al catálogo Unicorn de las bibliotecas de la UA para acceder desde éste al texto completo de los artículos que ofrece el editor de cada revista.

Al igual que COMPLUDOC y DIALNET ofrece un servicio de alerta que consiste en la recepción (vía correo electrónico) de referencias de nuevos artículos incorporados a la base de datos. Además cuenta con un sitio web, "perfil usuarios", en el que es posible consultar las revistas suscritas por un usuario.

PERSPECTIVAS DE FUTURO

Además de perfeccionar las alternativas de consulta y completar los contenidos de este tipo de herramientas bibliográficas, existe un aspecto importante

¹⁰ UASUMARIOS. <<http://uasumarios.ua.es>>. [En línea]. Consulta: 20-07-04.

¹¹ Prospero. <<http://bones.med.ohio-state.edu/prospero/>>. [En línea]. Consulta: 18-08-04.

en el que se debe trabajar: la generación de estadísticas. La explotación de los datos estadísticos que arrojen estos servicios de sumarios permitirán al bibliotecario conocer: el número de usuarios registrados en un sistema, la relación de revistas con más suscriptores, el porcentaje del número de revistas con suscriptores y el número total de revistas almacenadas en un sistema, etc. En definitiva, aportarán útiles datos para evaluar el uso de la colección y para decidir con más precisión sobre la continuidad o no de determinadas suscripciones de revistas o la necesidad de llevar a cabo nuevas suscripciones. Asimismo, los datos estadísticos servirán para justificar la necesidad de destinar presupuesto y recursos humanos dedicados a desarrollar y mantener servicios de este tipo.

Resulta necesario establecer las bases para desarrollar una cooperación eficaz entre las diversas bibliotecas que ofrecen servicios de consulta de sumarios de revistas científicas. La finalidad es evitar la duplicación de esfuerzos y conseguir un incremento del número de revistas españolas e internacionales analizadas.

Sería deseable crear un acuerdo o consorcio, a nivel nacional, quizás por medio de REBIUN, para desarrollar una aplicación con temática multidisciplinar (ya que hay universidades con mayor número de carreras técnicas y universidades con más carreras del ámbito de las humanidades y, en función de ello, las bibliotecas constituyen y aumentan sus colecciones de revistas) que desarrolle y mantenga un portal de información, de acceso gratuito, a los sumarios de publicaciones periódicas de carácter científico. Además, se podría valorar la viabilidad de ofrecer el enlace al texto completo de los artículos de aquellas revistas con versión electrónica suscrita por alguna de las bibliotecas que formasen el consorcio.

Resulta obvio recordar que es primordial garantizar una actualización inmediata y un correcto funcionamiento de todas las opciones que ofrecen ese tipo de servicios. Se trata de un aspecto fundamental que no siempre se tiene en cuenta.

CONCLUSIONES

Tareas como el mantenimiento periódico, la evaluación continua y la difusión (teniendo en cuenta aspectos tan importantes como la gratuidad, accesibilidad y amigabilidad) de este tipo de servicios y herramientas de carácter secundario deben ser quehaceres prioritarios en nuestras bibliotecas.

Las bibliotecas deben convertirse en verdaderos productores de información analizada y tratada pertinentemente. No podemos permitirnos ocupar un segundo plano en la generación de repertorios y herramientas bibliográficas. No basta con la adquisición o suscripción de los repertorios comerciales, sino que las bibliotecas deben tener un activo papel en la generación, difusión y personalización de servicios de acceso a contenidos y textos completos.

Teniendo en cuenta el inminente proceso de deslocalización del usuario (profesor, alumno, etc.) este tipo de herramientas deben mejorar y ampliar su información con el fin de que el usuario acceda de manera global a la información de la Biblioteca sin tener que desplazarse hasta ella.

El diseño de herramientas de búsqueda y localización de artículos de revista y su puesta a disposición de los usuarios con interfaces potentes pero sencillos y amigables deben primar en nuestros cometidos.

La existencia de tantos servicios con un perfil tan semejante es una llamada de atención hacia la urgente y necesaria cooperación para aprovechar los esfuerzos realizados y mejorar los resultados y servicios prestados.

BIBLIOGRAFÍA

- GARCÍA AVILÉS, J. M.; PUIG RUANO, J. "El acceso a los Artículos de Revistas en la Universidad de Alicante. UASumarios". En: JORNADAS DE BIBLIOTECAS DIGITALES (4ª. 2003. Alicante): Actas de las IV Jornadas de Bibliotecas Digitales JBIDI. Alicante 10-12 de noviembre de 2003.
- MAGÁN WALLS, J. A. "El acceso gratuito a la información bibliográfica: Compludoc y otras bases de datos disponibles en internet". En: *El Profesional de la Información*, 2000, julio-agosto, v. 9, n. 7-8, pp. 4-12.
- MERLO VEGA, J. A.; SORLI ROJO, A. "Bases de datos de sumarios de publicaciones periódicas realizadas por bibliotecas españolas". *Revista española de Documentación Científica*, 2002, abril-junio, v. 25, n. 2, pp. 195-202.
- MARCOS, M. C. "La revista científica y su aceptación en la comunidad científica". *El Profesional de la Información*, 2000, mayo, v. 9, n. 5, p. 4-14.
- RODRÍGUEZ GAIRÍN, J. M. "Accesibilidad versus distribución de información. El proyecto de sumarios electrónicos en las Bibliotecas de la UPC". En: JORNADAS CATALANES DE DOCUMENTACIÓ, (6. 1997.). <<http://escher.upc.es/publica/sumaris.htm>> [En línea]. Consulta: 06-07-04.

TABLA 1: CARACTERÍSTICAS DE LOS PRINCIPALES SERVICIOS ESPAÑOLES DE CONSULTA DE SUMARIOS DE REVISTAS

NOMBRE	COMPLUDOC	DIALNET	SUMARIS CBUC	SUMMAREV	UASUMARIOS
URL	http://europa.sim.ucm.es:8080/compludoc/	http://dialnet.unirioja.es/	http://sumaris.cbuc.es/	http://bib.us.es/sunmarev/	http://uasumarios.ua.es
PRODUCTOR	Biblioteca y Servicios Informáticos de la Universidad Complutense de Madrid	Biblioteca de la Universidad de La Rioja	CBUC	Biblioteca de la Universidad de Sevilla.	Servicio de Bibliotecas y Servicio de Informática de la Universidad de Alicante.
VOLUMEN DE INFORMACIÓN (a fecha de 28 de julio de 2004)	Nº Revistas: Español: 1.331 Otras lenguas: 2.659 Total: 3.990 Nº Artículos incluidos Español: 276.746 Otras lenguas: 2.003.698 Total: 2.280.444 Nº Suscripciones Búsquedas: 387 Sumarios: 1.396 Usuarios: 344	Nº revistas: 2.262 Nº Ejemplares: 43.382 Nº Artículos: 414.350 Nº Alertas: 341.793	Nº Revistas: 11.438 Nº Artículos: 5.626.183 Nº Sumarios: 315.918	Nº Revistas: 3.469 Nº Artículos: 1.360.078	Nº Revistas: 2.185 Nº Artículos: 1.027.020
COBERTURA TEMPORAL	1997- (los títulos de revistas de ciencias sociales se remontan a 1940)	1980- (cobertura irregular y variada)	1999-	2000- (algunos títulos del área de humanidades desde 1997)	2001-
COBERTURA LINGÜÍSTICA	Internacional	Castellano	Internacional	Internacional	Internacional
COBERTURA TEMÁTICA	Multidisciplinar	Multidisciplinar	Multidisciplinar	Multidisciplinar	Multidisciplinar
ACTUALIZACIÓN	Diaria	Permanente	Semanal	Semanal	Semanal
IDIOMA DE LA BASE DE DATOS	Castellano	Castellano	Catalán	Castellano	Castellano
TIPOS DE BÚSQUEDA	- Por Revistas - Por Artículos - Por Boletines	- Por Artículos - Por Revistas - Búsqueda rápida por inicial del título de revista - Por materias o por cada una de las submaterias de la pantalla inicial	- Por Revistas - Por Artículos - Por Títulos suscritos	- Por Búsqueda rápida. - Por Búsqueda avanzada. - Por revistas indizadas.	- Por búsqueda de Revistas - Por búsqueda de Artículos - Por perfil de usuarios

NOMBRE	COMPLUDOC	DIALNET	SUMARIS CBUC	SUMMAREV	UASUMARIOS
CAMPOS DE BÚSQUEDA	<ul style="list-style-type: none"> - En Búsqueda por Revistas: Título de revista; Navegando a través de lista alfabética. - En Búsqueda por Artículos: Todos los campos; Título del artículo; Autor(es); Título de la revista. Resumen 	<ul style="list-style-type: none"> - En Búsqueda por Artículos: Todo; Autores; Títulos - En Búsqueda por Revistas: Título; Código ISSN; Código URRACA (código interno) 	<ul style="list-style-type: none"> - Por Revistas: Título; ISSN; Navegando a través de lista alfabética; Clasificación por materias - Por Artículos: Título; Autor - Por Títulos suscritos: Dirección de correo electrónico 	<ul style="list-style-type: none"> - Por Búsqueda rápida (Título del artículo; Autor) - Por Búsqueda Avanzada (Título del artículo; Autor; Fuente). - Por revistas indizadas (palabras contenidas en el título de revista). 	<ul style="list-style-type: none"> - Por Búsqueda de Revistas (Buscar un título concreto; Listar o Visualizar todos los títulos de la base de datos; Buscar títulos de revista que comiencen por una determinada letra) - Por búsqueda de Artículos (Autor; Título) - Por perfil de usuarios: Dirección de correo electrónico
OPERADORES	Booleanos (Y, O, NO) Truncamientos	Booleanos (Y, O) Truncamientos	—	Booleanos (Y, O, NO) Truncamientos: *	—
LIMITACIÓN	En Búsqueda por Revistas: <ul style="list-style-type: none"> - Idioma (Revistas analizadas En Español; En Otra lengua; Cualquiera. - Recepción de la revista: Cualquier Biblioteca; Biblioteca de Escuela Universitaria; Biblioteca de Facultades; Biblioteca de Institutos Universitarios; Centros de Documentación En Búsqueda por Artículos: <ul style="list-style-type: none"> - Idioma (Artículos En Español; En Otra lengua) - Año de Publicación (Después de; Antes de; Desde...Hasta). - Búsqueda en los números indexados en el últimos mes - Muestra de un máximo de referencias. - Muestra del índice previo. 		- En Búsqueda por Artículos: Búsqueda de revistas a texto completo; Todas las revistas. Límite de referencias bibliográficas en la búsqueda (10, 25, 50, 100, 250, 500)	- En Búsqueda Avanzada: Elegir la Biblioteca depositaria <i>Disponible en</i> ; seleccionar un periodo de tiempo determinado <i>Publicado hace...</i> ; Ordenar los resultados alfabéticamente por <i>Título del artículo, título de la revista, por fecha</i> ; elegir un número de resultados que serán mostrados (máximo de 120) - En Búsqueda por revistas indizadas (limitar la búsqueda a revistas que se reciben en una biblioteca determinada)	- En Búsqueda de Artículos (<i>Búsqueda Exacta</i> para localizar únicamente la cadena introducida)
UTILIDADES					
- Resumen	✓ (opcional)	✓ (opcional)	—	—	—
- Descriptores	✓ (opcional)	—	—	—	—

NOMBRE	COMPLUDOC	DIALNET	SUMARIS CBUC	SUMMAREV	UASUMARIOS
- Acceso a texto completo	√	√	√ (opcional)	—	√
- Ayuda	√	√	—	√	√
- Imprimir registro	√	√	—	√	—
- Archivo de búsquedas	√	—	—	—	—
- Archivo de registros	√	—	—	√	—
- Suministro de copias mediante Préstamo Interbibliotecario	√	—	√	√ (sólo instituciones)	√
- Suministro del artículo en formato digital	—	—	—	—	√
- Suscripción a recepción de sumarios	√	√	√	—	√
- Suscripción a recepción de alertas con referencias de nuevos artículos	√	√	—	—	√
- Acceso a Boletines de Sumarios	√	—	—	—	—
- Información sobre suscripciones de un usuario	√	√	√	—	√
Ordenación de resultados	—	—	—	√	—
PROCEDENCIA DEL SUMARIO:					
- Distribuidores de revistas	—	√	√	√	√
- Creación propia	√	√	√	√	√
DESCRIPCIÓN BIBLIOGRÁFICA	Autor, título del artículo; Título de la revista; Año, volumen, número. Resumen de autor y Descriptores (opcional)	Título de la revista; Sumario; Número; Año; Título del artículo Autor/es; Páginas. Resumen (opcional) Texto completo (opcional)	Autor; Título del artículo; Fuente (Título de revista, año, número)	Autor; Título del artículo; Fuente (título de la revista, año, volumen, número); Biblioteca depositaria.	Autor; Título del artículo; Título de la revista, Número, año)
FORMATO DEL SUMARIO:html, pdf	√	√	√	√	√
DISTRIBUCIÓN DEL SUMARIO:					
- Depósito web para consulta periódica	—	—	—	—	√
- Envío a cuenta de correo-e	√	√	√	√	√

Fuentes de información electrónica para una mediateca

JOSÉ EUGENIO MAÑAS MORENO*

Resumen: El desarrollo tecnológico producido en el ámbito de la información y las telecomunicaciones, junto a la incorporación acelerada de nuevos productos y soportes documentales a nuestros centros de información, ha motivado la creación de un gran número de mediatecas. Los profesionales encargados de este servicio nos encontramos, a menudo, con dificultades para localizar fuentes de información que permitan una mejor gestión del mismo. En este trabajo se exponen y comentan un gran número de recursos y de fuentes de información electrónica que puedan servir de ayuda tanto para los profesionales que trabajamos en este servicio como para los usuarios de nuestras bibliotecas que precisan este tipo de información, centrándome en aquellas obras de referencia, catálogos, bases de datos, fuentes de carácter comercial y otros sitios web de Internet sobre cine, música y otros recursos didácticos y culturales que podemos encontrar en cualquier mediateca.

Palabras Clave: Mediateca, fuentes de información electrónica, cine, música, recursos didácticos

1. INTRODUCCIÓN

Actualmente, nos encontramos en un momento de transición hacia una nueva era en el que el desarrollo de las tecnologías de la información ha adquirido un valor tal, que puede considerarse como uno de los pilares en el que se asienta nuestra sociedad y cultura.

Este desarrollo tecnológico ha venido marcado por la aparición de Internet, el avance de las telecomunicaciones, el incremento de medios para el almacenamiento digital y la aparición de nuevos productos y soportes de información;

* Universidad de Castilla-La Mancha; JoseEugenio.manas@uclm.es

factores que han supuesto una gran revolución en el entorno bibliotecario y documental, obligando a los centros de información a adaptarnos a nuevas formas de gestionar nuestros servicios, sin abandonar nuestras funciones que, básicamente, no han cambiado.

En este contexto, el concepto de biblioteca sufre una transformación y alteración constante, prueba de ello son las nuevas denominaciones que han ido surgiendo, en los últimos tiempos, para una misma realidad: Mediateca, Centros Multimedia, Biblioteca Híbrida o la más reciente CRAI (Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación) en el ámbito universitario, que nacen por una serie de circunstancias como la renovación pedagógica, la exigencia de calidad en los servicios universitarios y el potencial de las nuevas tecnologías; e integran una convergencia de servicios y recursos diferentes: servicios informáticos, bibliotecarios, audiovisuales, multimedia, pedagógicos, etc.

Las colecciones de nuestras bibliotecas también han sufrido este cambio, hemos visto como, poco a poco, se han ido incorporando a nuestro fondo las grabaciones sonoras, las videograbaciones, los archivos de ordenador, los sistemas multimedia, e incluso, diversos recursos de Internet, hasta convertirse en componentes imprescindibles del mismo.

Las bibliotecas, ante la gran demanda de estos productos por parte de nuestros usuarios, y ante la implantación de mejoras de calidad para ofrecer servicios cada vez más eficaces, habilitan espacios adecuados para albergar estos materiales y se encuentran ante la necesidad de contar con personal especializado que gestione de forma adecuada estos recursos multimedia. Los países nórdicos y Francia fueron los que dieron un gran impulso a la implantación de mediatecas. En España el concepto y el servicio es relativamente nuevo pero el desarrollo de las mismas ha sido tan importante que, actualmente, es difícil concebir una biblioteca, sea del tipo que sea, sin un servicio de mediateca.

Los profesionales que estamos a cargo de este servicio hemos comprobado como, día a día, se incrementan los recursos informativos, musicales, cinematográficos y didácticos en Internet, obligando a modificar nuestros hábitos en cuanto a la búsqueda y recuperación de la información. Las técnicas tradicionales están pasando a un segundo plano debido a la eficacia, rapidez, y, sobre todo, actualización de las fuentes de información electrónica.

En las líneas siguientes se intenta describir, de forma general, aquellos recursos más interesantes que puedan servir de ayuda como fuente de información para los usuarios de nuestra biblioteca y para nuestra tarea cotidiana.

Aunque las fuentes de información electrónica pueden atender a diferentes soportes: videotexto, cederrón, discos ópticos, etc., en este trabajo únicamente me voy a centrar en la exposición y comentario de las fuentes aparecidas en Internet.

Dada la magnitud de fuentes de información electrónica, se ha realizado una selección en función de las que considero más interesantes para los centros de información que albergan este tipo de material. Todas las fuentes expuestas no han podido ser descritas, pero he creído conveniente citarlas y saber que están ahí para poder consultarlas en el momento que se precise.

2. LA COLECCIÓN DE LA MEDIATECA

Son muchos los profesionales y organismos que han proporcionado normas y recomendaciones, tanto cualitativas como cuantitativas, sobre los materiales que deben formar parte del fondo de la mediateca. En este apartado no pretendo dar normas, pero sí ofrecer de forma global una panorámica sobre, lo que a mi modo de ver, debe constituir el fondo de la mediateca; en un momento en el que las colecciones están sufriendo grandes modificaciones, no siguen una línea homogénea y pensamos que todos los documentos audiovisuales tienen cabida en la mediateca, y creo que no debe ser así, como no todos los libros tienen cabida en cualquier biblioteca.

La colección de la mediateca puede definirse como *"El conjunto de documentos que la mediateca selecciona, adquiere, cataloga, clasifica y organiza de forma adecuada para ser utilizados por nuestros usuarios"*.

La formación de la colección es un proceso muy complejo, de forma que el fondo no puede constituirse como una suma arbitraria y anárquica de documentos sonoros y audiovisuales, en un momento en que nos invaden por todos sitios con este tipo de material. Podemos pensar que hay que satisfacer las necesidades de nuestros usuarios y que debemos tener aquellos documentos que demandan, pero creo que hay que seguir un proceso claro y razonable en la formación del fondo e intentar cubrir aquellos aspectos que menos atendidos se encuentran en nuestra sociedad y cultura, por lo que es esencial adquirir documentos que el usuario no puede conseguir fácilmente, documentos que no se pueden encontrar con facilidad en las tiendas de discos y videos, cumpliendo, de este modo, la función democratizadora que tiene la biblioteca, y sin olvidar que nuestra misión, además de informar y poner a disposición del usuario los documentos que precise, es la de educar.

Con los soportes de apoyo al material didáctico no suele haber ningún problema en cuanto a su integración en el fondo de la mediateca, pero muchos bibliotecarios todavía se muestran reacios a la hora de integrar géneros como el cine y la música, sobre todo, por el temor a convertirse en un videoclub o cualquier otra cosa parecida. Como he comentado anteriormente, los fondos de nuestra mediateca deben ser distintos a los de cualquier tienda de venta de videos y música, y es esto lo que nos diferencia de estos últimos.

El cine y la música tienen un valor documental enorme en la sociedad en la que vivimos y deben estar presentes en la biblioteca, más aún, teniendo en cuenta que la finalidad de cualquier biblioteca es formar, informar y entretenir, no sólo a través del libro sino mediante cualquier medio que conlleve mensajes para ser usados posteriormente.

Cualquier actividad que se realice desde la música y el cine puede estar ligada perfectamente a la lectura y a la educación, así por ejemplo, una audición de Falla puede llevar al usuario a interesarse por su biografía o por un libro de instrumentos musicales; o la película *Los Santos Inocentes* puede conducirte a interesarte por el libro de Delibes u otros del mismo autor.

La utilización de los medios de comunicación social en los diferentes niveles educativos está dejando de ser una cuestión experimental y piloto para convertirse en un fenómeno implantado y consensuado de forma global. Mientras que las bibliotecas europeas se ocupan desde hace tiempo del cine y de la música, del mismo modo que se ocupan del libro, en nuestras bibliotecas estos recursos se han encontrado marginados, y es nuestro deber como bibliotecarios difundirlos como medio de expresión y cultura. No debe haber ninguna diferencia entre tener cine o música y tener literatura.

En la sociedad en la que vivimos cuya cultura es eminentemente audiovisual, el cine se presenta como un elemento de apoyo e instrumento de trabajo muy importante, además de ser una experiencia estética que nos ayuda a reflexionar y comunicarnos. En todas las áreas de estudio el cine se ha presentado como un elemento de investigación, análisis y comunicación que refleja situaciones, modos de vivir, pensar y sentir y modos de ver la realidad en cada momento, además de despertar en nuestros usuarios el interés por múltiples temas. A partir de un plano, de una secuencia o de una película el usuario puede llegar a tener interés por saber más de un acontecimiento, un personaje real o de ficción, la forma de pensar de un pueblo, interés por otras culturas, etc.

La utilización, cada vez más, del cine como recurso en las bibliotecas, centros escolares y universidades demuestra la gran capacidad que tiene este medio para desarrollar metodologías analíticas y críticas y a la vez atractivas y servir de complemento a los recursos didácticos tradicionales.

Las bibliotecas debemos tener una visión del cine como expresión artística y cultural que incida de forma positiva en la formación y la educación. Hay que favorecer la diversidad frente a la uniformidad comercial, por lo que es necesario tener películas mudas, cine clásico, adaptaciones literarias, o películas que hayan destacado por su calidad, importancia cinematográfica, valores, tratamiento de la historia, películas de interés por su argumento, social, político, psicológico, películas que puedan ser útiles por tener presentes las particularidades de la población, su cultura, raza, religión etc., películas que, habitualmente, están alejadas de los circuitos comerciales.

No quiero decir con todo esto que todo lo comercial no tenga calidad, en absoluto, pero sí que el cine comercial tiene una función que no coincide con la misión que tenemos las bibliotecas. A veces se puede utilizar el ámbito comercial para ofrecer otras alternativas, es una técnica de marketing con muy buenos resultados, es decir, atraer nuevos usuarios para ofrecerles y darles a conocer nuevos productos. El problema de muchos usuarios es que no han tenido oportunidad para poder ver otro tipo de cine o escuchar otras músicas, por eso decía que es importante educar al usuario, y la biblioteca tiene la obligación de dar a conocer las diferentes alternativas.

La música, como arte, entretenimiento y documento, se ha convertido en uno de los fenómenos sociológicos más importantes de la historia de la humanidad y desempeña un papel muy importante en la comunicación de ideas y

sentimientos, sirviendo de apoyo a la autoeducación, la formación permanente y la transmisión de la cultura artística en todos los ámbitos.

La música, al igual que el cine, debe tener cabida en cualquier tipo de mediateca. España no se ha caracterizado por tener una cultura musical de masas, por eso, las bibliotecas, también, en este sentido, tenemos la obligación de educar ofreciendo al usuario la posibilidad de conocer diversas músicas.

La música, como elemento imprescindible dentro de la política de extensión cultural de cualquier biblioteca, se convierte en un documento sonoro de gran valor que las bibliotecas no pueden eludir, dando a conocer una amplia muestra representativa de la inmensa producción discográfica existente y de la gran variedad de géneros musicales. La música, además, puede servir para crear lazos de unión en una sociedad cada vez más multicultural.

La mediateca debe ofrecer el acceso a documentos sonoros que recojan una selección lo más completa posible de música clásica y contemporánea de todos los estilos y géneros musicales: música antigua, canción de autor, jazz, flamenco, música folk, clásica, ópera, zarzuela, Pop-Rock, músicas del mundo, etc. Se debe contemplar el panorama musical a partir de diferentes criterios: instrumentos, épocas, ámbito geográfico, compositores, interpretes, etc., con el mismo criterio expuesto anteriormente para el cine, es decir alejados siempre del ámbito comercial y las modas.

Los registros sonoros no musicales (métodos de aprendizaje, libros hablados, monográficos de literatura, entrevistas, testimonios, cursos de idiomas, etc.) junto a los recursos audiovisuales de tipo didáctico sirven para desarrollar un nuevo concepto de biblioteca, basado en un entorno que estimule el aprendizaje y la utilización creativa de los soportes multimedia, en un momento en el que, cada vez más, se propone un servicio de biblioteca en el que las funciones informativas, educativas y autoformativas prevalezcan sobre otras funciones.

3. FUENTES DE INFORMACIÓN SOBRE CINE

Son muchos los sitios en Internet que ofrecen información sobre los más variados aspectos relacionados con el mundo del cine, desde páginas en las que podemos estudiar su historia, tiendas virtuales para poder comprar, selección de películas comentadas por los críticos más prestigiosos, hasta los avances y últimos estrenos, entre otras cosas.

3.1. *Obras de referencia, portales y directorios de recursos*

La *Enciclopedia Online del Cine* <<http://www.filmoguia.com>> es una de las obras de referencia más interesantes de las existentes en Internet. Recoge información desde 1895 hasta nuestros días. Cuenta con 22000 títulos de películas

comentadas, 6.000 biofilmografías, 6.500 ilustraciones (fotografías, fotogramas y carteles), la historia filmográfica de más de 100 países, un amplio diccionario temático. Contiene, además, la ficha técnica y comentario de todos los títulos del cine español, constituyendo uno de los mayores fondos filmográficos en castellano. *Buscaciné* <<http://www.buscacine.com>> es uno de los directorios más completos sobre cine. La información que presentada se divide en 33 campos temáticos, ordenando los recursos de forma alfabética, entre los que encontramos temas tan importantes como historia del cine, biografías de actores y directores, filmografías, cortometrajes, estrenos, escuelas de cine, enlaces a tiendas de video y DVD, etc. *Cinedocnet: Documentación e Investigación Cinematográfica en Red* <<http://www.ucm.es/info/multidoc/multidoc/cinedocnet/>> es una página perteneciente al Servicio de Documentación Multimedia de la Facultad de Ciencias de la Información de la Universidad Complutense de Madrid, presenta un gran número de recursos cinematográficos, ordenados en forma de directorio, en el que se informa sobre temas como asociaciones y federaciones, congresos, jornadas, seminarios, foros, tecnología documental, industria, profesionales, etc. *Cineismo* <<http://www.cineismo.com>> es una página similar a la anterior, lo más importante es que contiene una selección de películas de todos los tiempos editadas en formato VHS y DVD con un archivo de críticas sobre las mismas. En la misma línea podemos encontrar sitios web como *Todocine* <<http://www.todocine.com>> o *Filmbug* <<http://www.filmbug.com>>.

A través de la página de la *Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes* <<http://cervantesvirtual.com/portal/LGB>> se puede acceder a la página del director de cine Luis García Berlanga, en la que se relacionan un gran número de artículos, estudios críticos de gran relevancia y tesis doctorales sobre cine.

Cine.com <<http://www.cine.com>> se presenta como un proyecto para crear una plataforma europea del cine, multicultural e independiente, donde guionistas, actores, productores, directores, realizadores y críticos tengan un lugar de encuentro y comunicación con igual de oportunidades que los que se mueven en los circuitos habituales de comercialización.

Cinerama <www.cinerama.es> entre los contenidos informativos que ofrece, destaca una cartelera actualizada por los propios cines, la búsqueda se hace por provincia y dentro de la misma por localidad, cine, película o actor. Por otro lado ofrece información sobre los estrenos del mes, entrevistas y reportajes, avances, páginas web oficiales de actores y películas, concursos y sorteos. Otras páginas donde, además de críticas, podemos encontrar avances de próximos estrenos y novedades en DVD son las siguientes: *Ciendecine* <<http://www.ciendecine.com>>, *Kinepolis* <<http://www.kinepolis.com>>, *Noticine* <<http://www.noticine.com>> o *Ifilm* <<http://www.ifilm.com>>.

Filmfestivalsource <<http://www.filmfestivalsource.com>> es uno de los directorios más interesantes de todo lo relacionado con los festivales de cine, podemos obtener información de películas premiadas, críticas, etc. Permite la búsqueda por tipo de festival, país o nombre del festival. En esta misma línea encontramos páginas como *Filmfestivals* <<http://www.filmfestivals.com>> o las páginas *Oscar*

<<http://www.oscar.com>> o la oficial de la Academia <<http://www.oscar.org>> para conocer todo lo relacionado con los Oscar.

En Internet, además de recursos con información general, existe un gran número de sitios especializados, así por ejemplo, para conocer lo referente al cine clásico podemos consultar *Cineclásico* <<http://www.cineclasico.com>> o *Cinecorto* <<http://www.cinecorto.com>> y *Microcinema* <<http://www.microcinema.com>> para los amantes de los cortometrajes.

3.2. Fuentes de información comercial

Muchas de las fuentes comerciales expuestas, nos presentan, además de todos los datos necesarios para su adquisición, información complementaria con críticas y comentarios sobre las películas.

En este apartado se muestran tanto las fuentes relacionadas con la edición como aquellas a las que nos podemos dirigir directamente para realizar nuestras compras.

Una de las páginas que merece la pena ser comentada es *Divisa Ediciones* <<http://www.divisared.es>>, entre sus ediciones más interesantes mencionamos tres colecciones que son imprescindibles en cualquier mediateca, nos referimos a "Orígenes del Cine", "Sueños de Cine" y "Clásicos Españoles". *Alga Editores* <<http://www.algaeditores.com>> es una firma especializada en soportes audiovisuales volcada en la promoción y distribución de una serie de obras cuya temática abarca desde literatura clásica al cine y el teatro, destacan dos colecciones: "Videoantología de la Literatura Española" y "Videoantología de la Literatura Universal", ambas sobre obras literarias llevadas al cine o al teatro.

Las páginas de las productoras cinematográficas se presentan como un buen recurso donde, además de encontrar enlaces sobre cine, podemos comprar las películas directamente en formato DVD, algunas de las direcciones más relevantes son las siguientes: *Manga Films* <<http://www.manga-films.es>>, *Filmayer* <<http://www.filmayer.com>>, *Fox* <<http://www.fox.es/>> *Miramax* <<http://www.miramax.com>>, *Lolafilms* <<http://www.lolafilms.es>>, *Columbia Tristar* <<http://www.columbiatristarvideo.es>>, etc.

El comercio electrónico ha alcanzado un gran desarrollo, cada día son más abundantes las páginas web donde podemos realizar nuestras compras electrónicas, entre ellas destacamos *Club de cine* <<http://www.clubdecine.com>> que ofrece una amplia relación de títulos organizados de forma temática y alfabética y una clasificación por géneros. Otras direcciones similares son: *Jaras* <<http://www.jaras.com>>, *DVD Ventas* <<http://www.dvdventas.com>>, *DVD Go* <<http://www.dvdgo.com>>, *Sogepaq* <<http://www.sogepaq.es>> *Starcafe* <<http://www.starcafe.com>>.

Buscaproductos Biwe <<http://buscaproductos.biwe.com/>> es un buscador comparador de precios, es decir, mediante una sola búsqueda nos remite a las tiendas que tienen el producto que buscamos, comparando el precio en las

mismas y ofreciendo la posibilidad de comprarlo. Se puede buscar tanto cine como música.

Para concluir este bloque es necesario mencionar dos de los catálogos comerciales más importantes sobre cine existentes en España, pertenecientes a dos grandes almacenes *El Corte Inglés* < <http://www.elcorteingles.es> > y *Fnac* < <http://www.fnac.es> >.

3.3. Bases de datos

AFI: Catálogo de la American Film Institute < <http://afi.chadwyck.com/> > documenta las películas americanas desde 1893 a 1955 y desde 1961 a 1970. Está realizado y puesto al día de forma muy meticulosa por expertos en cine del AFI, es un recurso imprescindible para cualquier institución, persona o biblioteca que estén implicados en la investigación, el estudio y la enseñanza del cine. *Internet Movie Database* < <http://www.imdb.com> > es una base de datos con uno de los motores de búsqueda más potentes del mundo sobre cine, permite localizar todo tipo de datos como críticas, guiones, bandas sonoras, etc. *Allmovie* < <http://www.allmovie.com/> > se presenta como otra de las bases de datos más completas sobre cine, permite realizar la búsqueda por palabras clave, autor y título, sobre críticas, reseñas, biografías, etc.

Entre las bases de datos españolas hay que mencionar la base de datos del *Instituto de Cinematografía y de las Artes Visuales del Ministerio de Cultura* < <http://www.mcu.es/cine/index.html> > que recoge datos de películas españolas y extranjeras estrenadas en España, permite buscar las películas por metraje, país, año de producción (único o intervalo), título, director, productora, argumento/guion, fotografía, música, intérpretes, género/tema y general. Ofrece de cada película los datos provisionales de espectadores y recaudación actualizados.

3.4. Centros de Información

Además de todas las páginas pertenecientes a las distintas tipologías de bibliotecas, nacionales, universitarias, públicas, etc.; que no vamos a mencionar, en cuyos catálogos y sitios web podemos encontrar información que sirva de base para completar los fondos de nuestra biblioteca, existen otros centros que ofrecen interesantes recursos.

Las filmotecas, cuyo principal cometido es la conservación del patrimonio audiovisual y aunque a veces el acceso suele estar restringido a investigadores, es una muestra de ello. En algunas existe un servicio de préstamo a instituciones educativas o culturales.

A continuación destacamos las siguientes direcciones: *Filmoteca Española* < <http://www.cultura.mecd.es/cine/film/filmoteca.jsp> > es una Subdirección

General del Instituto de la Cinematografía y de las Artes Audiovisuales. Tiene como misión recuperar, investigar y conservar el patrimonio cinematográfico y promover su conocimiento. La colección de fondos filmicos constituye el núcleo de la Filmoteca Española y su razón de ser. La Federación Internacional de Archivos Filmicos (FIAPF), de la que la Filmoteca Española forma parte desde 1956, otorga a estas instituciones el carácter de archivos históricos. Su peculiaridad estriba en que se trata, al mismo tiempo, de un archivo vivo, que se ocupa de recoger y preservar los documentos cinematográficos que se están produciendo actualmente, de garantizar su conservación y de facilitar su difusión con fines tanto de investigación como divulgativos. También investiga, recupera y restaura el patrimonio cinematográfico español. La Filmoteca Española procesa y analiza los fondos filmicos y los complementa con otros documentos —libros, revistas, carteles, fotografías, press-books, etcétera— que constituyen su biblioteca y archivo gráfico. Además, cuenta con una importante colección de registros sonoros, así como una interesante serie de objetos relacionados con la historia del cine y el pre-cine: cámaras, linternas mágicas, zootropos, daguerrotipos, ferrotipos, sombras chinescas, proyectores, material de laboratorio y otros aparatos que se extienden en el tiempo desde el siglo XVII hasta nuestros días.

Otras Filmotecas que podemos encontrar en Internet son las siguientes: *Filmoteca de Albacete* <<http://www2.amialbacete.com7filmoteca/index.php3>>. *Filmoteca de Andalucía* <<http://www.cica.es/filmo/lpg-pres.htm>>. *Filmoteca de la Generalitat de Cataluña* <<http://cultura.gencat.es/filmo/>>, *Filmoteca Vasca* <<http://www.paisvasco.com/filmoteca/>>.

El Instituto de Cinematografía y de las Artes Visuales del Ministerio de Cultura <<http://www.mcu.es/cine/index.html>> además de la consulta de la base de datos que hemos comentado anteriormente, permite acceder, a través de su página web, a información sobre las siguientes materias: direcciones de interés que remiten a organizaciones, instituciones europeas de cine, festivales de cine y revistas virtuales, datos relacionados con el fomento de la industria española ofreciendo información sobre las cifras del año en curso y del anterior, las películas más vistas y datos sobre vídeos; información sobre la filmoteca, como los fondos, servicios, actividades, etc.

Respecto a la promoción del cine español aparecen los datos sobre la participación en festivales y premios y sobre la participación en organizaciones internacionales y en programas audiovisuales.

Entre los Institutos de cine más importantes destacamos los siguientes: *British Council* <<http://www.britfilms.com/>>. *Centre Nationale de Cinematographie* <<http://www.cnc.fr/>> o *Instituto do Cinema, Audiovisual e Multimedia de Portugal* <<http://www.icam.pt/>>.

Para cerrar este bloque es necesario mencionar algunas organizaciones importantes como *Asociación de Cinematecas Europeas* <<http://www.ace-film.de>>, *Conferencia de Autoridades de la Cinematografía* <<http://www.cinecaci.com>> o *Federación Internacional de Archivos Filmicos* <<http://www.fiafnet.org>>

3.5. Editoriales y librerías especializadas

Es una rareza encontrar alguna editorial específicamente dedicada al cine. En nuestro país, al menos, los libros sobre cine están dispersos o solapados en los catálogos de las distintas editoriales. Existen muy pocas colecciones dedicadas al cine. Lo más frecuente es que los libros sobre cine estén incluidos en colecciones de amplio espectro dedicadas al arte o la comunicación.

Entre las editoriales especializadas en cine ocupa un lugar destacado *Ediciones JC* <http://www.lyesa.com/consultas/EdicionesJC/EdicionesJC_principal.htm> considerada como una de las pocas editoriales que sólo publica libros sobre cine, dispone de dos colecciones importantes “Directores de Cine” con estudios dedicados a directores, e “Imágenes” que es una colección mucho más heterogénea donde podemos encontrar títulos relacionados con la literatura o estudios dedicados a un movimiento o periodo determinado del cine. *Ediciones Mensajero* <<http://www.mensajero.com/>> siempre ha mantenido un interés constante y duradero por la publicación de libros sobre cine. Destaca la colección “Cinematografía” con una gran calidad, realiza estudios sobre cine bien documentados. Entre los títulos publicados es preciso mencionar el “Diccionario de Directores” con cerca de 800 biofilmografías, aunque quizá lo más interesante sea “Cine para leer” que publica cada año, desde 1972, ofreciendo críticas y reseñas de todas las películas estrenadas en el año con su correspondiente ficha técnica.

Otras editoriales que publican temas relacionados con el cine son *Editorial RIALP* <<http://www.rialp.com/sesion.asp>> *Editorial Cátedra*, <<http://www.catedra.com/>>, *PLOT Ediciones*. <<http://www.plotediciones.com/>>, aunque no son editoriales especializadas.

Entre las librerías especializadas en cine, merece la pena destacar dos importantes *Ochoymedio* <<http://www.ochoymedio.com/>> y *Metrópolis Libros* <<http://www.metropolislibros.com/>>.

3.6. Revistas electrónicas

No quiero cerrar este bloque temático sin mencionar algunas de las muchas revistas electrónicas que podemos encontrar en Internet sobre cine. Las revistas electrónicas son un recurso importante para nuestra mediateca, si tenemos en cuenta la gran cantidad de reseñas críticas que ofrecen, entre otra mucha información.

Se citan a continuación las direcciones de las principales revistas profesionales que se encuentran en formato electrónico. Algunas sólo ofrecen información sobre la revista, otras ofrecen el texto íntegro de la misma.

Cahiers du Cinema <<http://www.cahiersducinema.com/>> es una de las mejores revistas electrónicas sobre cine de todo el mundo, proporciona información en lengua francesa muy elaborada y de forma exhaustiva.

Otras revistas importantes son: *La Butaca* <<http://www.labutaca.net/>>, *Cinemazine* <<http://www.cinemazine.com/indexcm2.htm>>, *Variety* <<http://www.variety.com/>> *Cinema1* <<http://www.cinema1.com/index2.html>>, *Claqueta* <<http://www.claqueta.com/>>, *Miradas de Cine* <<http://www.miradas.net/>>, *El Verdugo* <<http://www.elverdugo.es.org/>>, *Cinevideo20* <<http://www.cinevideo20.es/default.asp>> y *Fotograma Internacional* <<http://www.fotograma.com>>.

4. FUENTES DE INFORMACIÓN EN INTERNET SOBRE MÚSICA

La música ha sido uno de los aspectos que más desarrollo ha tenido en Internet. Todas las formas y géneros musicales se encuentran representados en mayor o menor medida, por lo que las páginas web de temática musical suponen una parte bastante considerable de lo que constituye la Red.

Lo mismo que ocurre con las fuentes de información sobre cine, siendo consciente de la inmensa cantidad de recursos sobre música que están presentes en la Red, sólo se han comentado aquellas direcciones que utilizo habitualmente en mi lugar de trabajo y que considero las más importantes para cualquier mediateca.

4.1. Obras de referencia, portales y directorios de recursos

Grove Music Online <<http://www.grovemusic.com>> es la versión electrónica del prestigioso "Grove Dictionary of Music and Musicians" (29 volúmenes), constituye un recurso interesantísimo en el que se incluye el texto completo del diccionario anteriormente mencionado, "The New Grove Dictionary of Opera" (4 volúmenes) y "The New Grove Dictionary of Jazz" (3 volúmenes). Estos diccionarios son actualizados de forma periódica, proporcionando información elaborada por cerca de 6.000 colaboradores internacionales. Se recogen más de 45.000 artículos sobre personalidades, lugares, estilos y géneros de lo más variado. Permite el acceso a más de 5.000 recursos con imágenes y sonidos y 500 ejemplos musicales de audio. Sin duda es la fuente más completa para realizar cualquier trabajo de referencia.

Karadar Music World <<http://www.karadar.com/Default.htm>> es un recurso importante que reúne biografías de compositores en varios idiomas, español, francés, inglés, alemán e italiano, con fotografías y multitud de archivos de sonido.

Entre los directorios de recursos más importantes, mencionamos *Directory of Music User Guides for Libraries* <<http://www.library.yale.edu/~segglsn/mug-dir/index.htm>> es una guía bastante completa dividida en 8 secciones con fuentes de información impresas y en línea, donde se comentan diversas bibliografías, fuentes para la educación musical, publicaciones periódicas y otros recursos electrónicos interesantes.

Otra fuente interesante es el repertorio *L'Internet* del IRCAM del Centre Georges Pompidou <<http://mediatheque.ircam.fr/internet/>> que comenta un gran número de páginas web relacionadas con el mundo de la música, agrupándolas en las siguientes secciones: bases de datos, organismos, bibliotecas, foros públicos, publicaciones periódicas y búsqueda de información en Internet.

La Guía de Música <<http://www.guiademusica.com>> es la versión web de la célebre publicación impresa, recoge datos acerca de artistas, promotores, editoriales y el resto de las facetas relacionadas con la música.

Music Search <<http://www.musicsearch.com>> es un motor de búsqueda centrado únicamente en música con más de 20.000 direcciones de páginas web. Puede realizarse la consulta mediante una búsqueda simple a través de descriptors y por medio de categorías temáticas.

Servidor Musical de Interbook <<http://www.disbumad.es/musica/>> pretende ser el más completo servidor musical en España, se puede acceder a través del Servicio de documentación Musical de la librería en línea de la empresa que mantiene el servidor. Presenta diversa información sobre artistas, discográficas, organismos, y otras cuestiones relacionadas con la materia.

Guía Musical <<http://www.guiamusical.com>> proporciona críticas de música en España, permite la búsqueda por Comunidad Autónoma, grupos y solistas, discográficas y géneros musicales. *Music Homepages in the world* <<http://www.cilea.it/music/musworld.htm>> ofrece una relación de las páginas web más importantes sobre música agrupadas por países, aunque también pueden ser consultadas por temas.

Otras páginas que contienen recursos musicales de temática general son: *Guide to Basic Music Reference Resources* <<http://www.libs.uga.edu/music/gbmrrndx.html>>, *Music Homepages in the World* <<http://www.cilea.it/music/musworld.htm>>, *Music Resources* <<http://www.siba.fi/Kulttuuripalvelu/music.html>>, *Musices* <<http://www.musices.com>>.

Además de las páginas que recogen información musical de forma general, existen una gran cantidad de páginas especializadas en los distintos géneros musicales. Como son muchos los recursos, únicamente vamos a mencionar algunos, siendo consciente de quedan al margen muchos otros géneros musicales.

Para obtener información sobre músicas del mundo, merece un lugar destacado la página del Festival *La Mar de Músicas* que se celebra cada año en Cartagena (Murcia) <<http://www.lamardemusicas.org>> con abundante información y recursos sobre este tipo de música, otra dirección es *Músicas del Mundo* <<http://www.musicasdelmundo.org>>, se trata de una iniciativa del periodista, productor discográfico e investigador musical Ángel Romero. El objetivo de esta página es desarrollar un sitio en la Red con fines educativos acerca de las músicas del mundo: música étnica, tradicional, folk contemporáneo, música de fusión étnica o cruce de culturas y otros tipos de música de raíz. Presenta las últimas noticias relacionadas con estas músicas y facilita una serie de recursos para los aficionados a la música, profesionales de la información e

investigadores. Es la versión española de la página inglesa *World Music Central* <<http://www.worldmusiccentral.org>>.

Entre los recursos sobre jazz no podemos dejar de mencionar *Jazzspain* <<http://jazzspain.com>> página creada por Tino Gil, músico y programador, esta página contiene importantes artículos sobre historia del jazz, músicos y críticas discográficas con la posibilidad de búsqueda por términos. También presenta un gran número de recursos con enlaces a festivales, clubes de jazz, asociaciones profesionales y sellos discográficos, entre otros.

Sobre la fusión entre flamenco y jazz podemos encontrar información importante en la página *Flamenco World* <<http://www.flamenco-world.com>>.

Para localizar música folk encontramos *Discobits* <<http://www.discobits.com>> página indicada, sobre todo, para buscar música gallega y música celta, contiene un catálogo bastante completo. *Fonomusic* <<http://www.fonomusic.es/>> también es otro sitio dedicado a este tipo de música. *La Página del Folk* <<http://www.arrakis.es/~josugp/folk.htm>> ofrece una recopilación, realizada por Josu Gómez, de las mejores direcciones pertenecientes a este género musical, entre los sitios de Internet que ofrece se puede localizar información sobre grupos, discográficas especializadas, distribuidores y productores, eventos, biografías, etc.

Para localizar información sobre bandas sonoras proporcionamos las dos páginas siguientes *Bandasonoras.com* <<http://www.bandasonoras.com/>> y *The Movie Sounds* <<http://www.moviesounds.com/>>.

Sobre música clásica existen numerosos portales, entre los que destacamos *Online Classics* <<http://www.onlineclassis.net>>.

Weblaopera <<http://www.weblaopera.com/>> quizá sea uno de los portales más importantes sobre ópera, lo más importante como recurso es un apartado que tiene llamado "Banco de Datos", con un diccionario de términos operísticos, un índice de óperas, una selección de las cien mejores, Discoteca Ideal de la Ópera, libretos bilingües, críticas operísticas y novedades.

Una página con información sobre canto gregoriano es *The Gregorian Chant Home Page* <http://silvertone.princeton.edu/chant_html/>, donde podemos encontrar una historia del canto gregoriano, además de una serie de artículos sobre el tema. Ofrece una serie de enlaces a otras fuentes de información en la red sobre canto gregoriano y sobre teoría de la música medieval destinada a estudiosos e investigadores.

Para tango podemos mencionar *El tango* <<http://www.esto.es/tango/>>.

Sobre música Pop y Rock son numerosísimos los sitios web existentes, únicamente voy a mencionar *Rock Music* <<http://www.rockmusic.org>>.

Para flamenco es interesante la página *Deflamenco* <<http://www.deflamenco.com/>>

4.2. FUENTES DE INFORMACIÓN COMERCIAL

Las fuentes de información comercial sobre música, además de ofrecer todos los datos necesarios para su adquisición, bien de forma electrónica u otro

modo, al igual que ocurría con las fuentes comerciales de información sobre cine, son importantes por la información de referencia que proporcionan.

Entre las fuentes de información comercial que recogen varios géneros musicales proponemos las siguientes direcciones: *Cyberdiscos* <<http://www.cyberdiscos.com>>, en esta página encontramos discos raros, difíciles de conseguir, que se alejan de los circuitos comerciales habituales. Son expertos en la distribución de música alemana y tienen una selección de discos recomendados, su catálogo permite la posibilidad de realizar la búsqueda por título, autor, etc. Otras fuentes comerciales importantes son: *Casamusical* <<http://www.casamusical.com/cmbin/home.php>>, *Cd Now* <<http://www.cdnw.com>>, *Labelrecord* <<http://www.labelrecord.com/online-store/shophome.asp>>, *Cd Universe* <<http://cdu2.cduniverse.com>>, *CdWorld* <<http://cdworld.com>>, *Compacnet* <<http://www.compacnet.com/>>, *El Corte Inglés* <www.elcorteingles.es>, *Discoplay* <<http://www.discoplay.es>>, *Discoweb* <<http://www.discoweb.com>>, *Fnac* <<http://www.fnac.es/dsp/?servlet=home.HomeServlet>>, *Harmonia Mundi* <<http://www.harmonia-mundi.com/>> con un gran catálogo sobre música clásica, jazz clásico y contemporáneo y músicas del mundo. *Tipo* <<http://www.tipo.es>>. *Submarino* <www.submarino.com>, *Distriforma* <<http://www.distriforma.es/>>, *Distrimusic* <<http://www.distrimusic.com/>>, *BuscaproductosBiwe* <<http://buscaproductos.biwe.com/>>, *Music Boulevard* <<http://www.musicblvd.com>>, *DIS24* <<http://www.dis24.com/scripts/login.asp?>>, *Discmedi* <<http://www.discmedi.com/>> que edita música infantil y otras músicas.

Para adquirir música clásica, además de algunas páginas mencionadas anteriormente, podemos consultar las siguientes direcciones *Sony Clásica* <<http://www.sonyclassical.com/>>, *Nimbus Record* <<http://www.nimbus.ltd.uk/>> tiene una colección interesante llamada "Prima Voce" que recoge las primeras grabaciones de ópera. *Chandos* <<http://www.chandos-records.com/>>, *Aria Recording* <<http://www.ariarecording.com/>> con una colección de lírica importante, *Decca* <<http://www.deccaclassics.com/>>, *Deutsche Grammophon* <<http://www.deutschegrammophon.com/>>, *Gimell* <<http://www.gimell.com/>>, o para música clásica y antigua, *Hyperion* <<http://www.hyperion-records.co.uk>>

Para adquirir música tradicional y música folk encontramos la siguiente dirección *Tecnosaga* <<http://www.tecnosaga.com>>, para adquirir jazz y flamenco *Blue Note* <<http://www.bluenote.com>> es un buen recurso.

4.3. Bases de datos

ALL-Music Guide <<http://allmusic.com/>> Es la mejor base de datos discográfica de música moderna realizada por una serie de críticos musicales de las revistas estadounidenses más prestigiosas de música. Existe una versión impresa de esta base, que reúne alrededor de 240.000 discos de diversos estilos. La información que proporciona es bastante exhaustiva ya que incluye datos biográficos, discográficos, críticas, relaciones de músicos y canciones, e incluso,

fragmentos de las mismas. La información se completa con una serie de datos como breves artículos sobre estilos musicales o grabaciones relacionadas con el estilo o el intérprete que se está consultando, valorando la información y relacionándola con otras informaciones.

RILM (Repertoire International de Littérature Musicale) <<http://rilm.cic.net/>> es una base de datos de musicología coordinada por la International Musicological Society y la International Association of Music Libraries, Archives, and Documentation Centers.

Una base de datos interesante es *Recursos de la Música en España* <<http://www.mcu.es/bases/spa/cdmr/index.html>> del Centro de Documentación de Música y Danza del Ministerio de Cultura, ofrece el acceso a un gran número de recursos relacionados con la música, como entidades dedicadas a la conservación, documentación e investigación, entidades dedicadas a la enseñanza y entidades dedicadas a la fabricación y comercialización, entre otras.

The Aria Database <<http://www.aria-database.com/>> es una base de datos muy completa para localizar óperas y todo lo relacionado con el mundo de la ópera, se puede buscar por título, compositor, etc., otras bases de datos sobre ópera son *Operabase* <<http://operabase.com/es/>> y *Operissimo* <<http://www.operissimo.com/index.dxa>>.

Internacional Database of the Choral Music <<http://musica.u-strasbg.fr>> es la mayor base de datos sobre música coral del mundo, contiene más de 70.000 referencias sobre la misma. Es mantenida por varias instituciones de varios países y promovida por la Federación Internacional de Música Coral. La búsqueda puede realizarse mediante formularios simples o avanzados, utilizando un amplio número de campos. Otra base de datos importante sobre música coral es *Musicanet* <<http://www.musicanet.org/>>.

TELEDMUS <<http://www.xtec.es/rtec/cat/teledmus/index.htm>> es una base de datos de música tradicional de toda Europa.

En cuanto a bases de datos que recojan todo tipo de música y estilos musicales hay que mencionar *Bmg. Get music* <<http://www.getmusic.com/>> y *CDBI* <<http://www.cddb.com>> que permite la búsqueda por artistas y títulos de discos o de canciones, ofreciendo datos acerca del estilo y de grabaciones relacionadas.

4.4. Centros de información musical

Además de los grandes catálogos de bibliotecas, nacionales, públicas, universitarias y especializadas hemos de destacar los siguientes centros de información, de entre los que ocupa un lugar destacado la mediateca del *Institut de Recherche et Coordination Acoustique/Musique* (IRCAM) con sede en el Centre Pompidou de París <<http://mediatheque.ircam.fr>>. En sus páginas informan de los recursos y servicios de la mediateca, ofrecen boletines de información y documentación, recopilan recursos web de interés para los usuarios, ofrecen

la consulta en línea de sus fondos e incluso permiten la escucha en línea de algunos discos.

El *Centro de Documentación de Música y Danza del Ministerio de Cultura* <<http://cdmyd.mcu.es>>, tiene como función principal generar documentos secundarios y proporcionar información sobre la forma de obtener los datos que el usuario precisa en cada momento. Posee una Biblioteca con unos 5000 libros y 7000 partituras, 4500 discos, vídeos y publicaciones periódicas. El centro colabora de forma permanente con otros centros de documentación musical de España, como el Centro de Documentación Musical de Andalucía, Centro Andaluz de Flamenco o el Archivo de Música de Asturias, entre otros. Dispone de las siguientes bases de datos: Recursos de la Música y la Danza en España, Estrenos de Música en España (1985-1995), 50 Años de la Orquesta Nacional de España, Instrumentos Musicales en los Museos Nacionales y Patrimonio, Producciones Coreográficas Españolas, Bibliografía Musical Española (1991-1995) y Bibliografía Española de Danza.

Entre las bibliotecas virtuales de música es importante mencionar las siguientes: *Biblioteca Virtual de Educación Musical* <<http://62.22.49.12:591/bivem/index.htm>>, *Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes* <<http://cervantesvirtual.com/>>, *VL Music* <<http://www.vl-music.com/>>, *Biblioteca Virtual de Música Clásica* <<http://www.gprep.org/classical/>>.

Otros centros importantes de información musical son los siguientes: *Centro para la Difusión de la Música Contemporánea* <<http://cdmc.mcu.es>>, *Instituto Nacional de las Artes Escénicas y la Música* <<http://www.iname.mcu.es/musica.htm>>, *Mediateca del Ateneo Americano de la Casa de América* <<http://www.casamerica.es/>>, *Fonoteca Municipal de Lisboa* <<http://www.cm-lisboa.pt/fonoteca/>>, *Fonoteca Nazionale Svizzera* <<http://www.ifa.ch/internet/kursangebote/netzwerkausbildung/sna/sna.asp>>, *Archivo Manuel de Falla* <<http://www.servicom.es/archivo-falla/>>, *Centro Andaluz de Flamenco* <<http://caf.cica.es/flamenco>> *Circme* <<http://www.arts.uwa.edu.au/circme/>>, *Sociedad Española de Musicología* <<http://www.sedem.es>>.

4.5. Revistas electrónicas

Las publicaciones especializadas en música que tradicionalmente editan sus revistas en formato papel, han encontrado un medio de distribución complementario, que abre nuevos horizontes y expectativas en cuanto al alcance de sus informaciones y aumento del número de lectores.

Para música Pop y Rock encontramos revistas como *Amazing Sounds* <<http://www.amazings.com/>> (Revista de Música alternativa, con la posibilidad de ser consultada en español), *Carne Selecta* <<http://carneselecta.com>>, *Grasa E-Zine* <<http://www.espacio3.com/grasa>>, *Rollingstone* <<http://www.rollingstone.com>>.

Entre las revistas más interesantes sobre jazz tenemos publicaciones como *Cuadernos de Jazz* <<http://www.cuadernosdejazz.com>>, *Jazznow* <<http://www.jazznow.com>>, *Planetmusic* <<http://planetmusic.es>> o *Zonadeobras* <<http://www.zonadeobras.com>>.

Para música clásica encontramos *Filomusica* <<http://www.filomusica.com/>>, *Melómano Digital* <<http://www.orfeoed.com>>, contiene publicaciones sobre ópera, zarzuela y grandes obras, novedades y asuntos relacionados con la enseñanza de la música en España, *Mundoclásico* <<http://www.mundoclasico.com/>>, *Forma Antiqua* <<http://www.formaantiqua.com>>, Revista con artículos, comentarios y enlaces importantes sobre música barroca, *Música y Educación* <<http://www.musicalis.es>>, *Opera Actual* <<http://www.operaactual.es/>>, *Gramophone* <<http://www.gramophone.co.uk/>>.

Otras revistas interesantes son *Journal of Music Theory* <<http://www.yale.edu/jmt/>>, *Revista de Musicología* <<http://www.sedem.es/revista.html>>, *Revista Transcultural de Música* <<http://www2.uji.es/trans>>.

5. FUENTES DE INFORMACIÓN SOBRE RECURSOS DIDÁCTICOS

En este apartado no se ha podido realizar la clasificación que se ha hecho anteriormente cuando se han estudiado las fuentes de información electrónica para cine y música, ya que, por su naturaleza, el tipo de material que vamos a describir no permite tal clasificación. Normalmente, este tipo de material se encuentra contenido en otras fuentes de información general, no existiendo demasiadas obras de referencia, revistas electrónicas o fuentes de información comercial que se ocupen en exclusiva de recursos didácticos como tal, aún así, me ha parecido interesante dedicarle un apartado a estos materiales y comentar algunos de los recursos electrónicos más interesantes.

Entre las la fuentes de información de referencia hay que mencionar la *Base de Datos Cederrón (Fundación Germán Sánchez Ruipérez)* <<http://www.fundacionsr.es/cdrom/>>, que ofrece una selección de obras multimedia en cederrón disponibles en el mercado y que forman parte del fondo de las Bibliotecas de la Fundación Germán Sánchez Ruipérez. Su objetivo es proporcionar información adicional para un conocimiento previo de estos productos antes de su consulta o adquisición. Permite la búsqueda por título materia y editor, con una descripción muy detallada del documento.

El *Catálogo Iberoamericano de Vídeos Educativos* <<http://www.oei.org.co/videos/>> del OEI (Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura), dentro del programa "Bases de Datos y Sistemas de Documentación" ha desarrollado la base de datos *VIDUC* que contiene el Catálogo Iberoamericano de Vídeos Educativos, con información de referencia sobre una gran cantidad de material audiovisual en las áreas de educación, ciencia, tecnología y cultura de Instituciones iberoamericanas.

El objetivo es disponer de un material valioso para instituciones, maestros y alumnos que, con fines investigativos y/o didácticos, consulten esta base. Su actualización es permanente con los aportes de aquellas instituciones iberoamericanas que desarrollan material audiovisual propio.

SAV (*Secretariado de Recursos Audiovisuales y Nuevas Tecnologías Universidad de Sevilla*) <<http://www.sav.us.es/>>, ofrece a la comunidad universitaria un conjunto de servicios y espacios de apoyo a la docencia y la investigación interesantes para la formación de los alumnos y profesores universitarios como sistemas de edición de video analógico y digital, así como el préstamo de recursos audiovisuales e informáticos y la posibilidad de duplicar y transferir diferentes soportes audiovisuales y multimedia.

Videocasetes de la UNED <<http://www.uned.es/cemav/videos.htm>>, presenta una selección de recursos educativos producidos por la Universidad Nacional de Educación a Distancia en torno a dos grupos: Audiocasetes y Videocasetes. Las colecciones están ordenadas por materias y dentro de cada grupo de materias por orden alfabético, con una breve descripción bibliográfica y resumen del contenido. Muchos de sus videos han recibido varios premios por el tratamiento de la información contenida.

Ecoe <<http://www.eurosur.org/ECOE/>> es una asociación especializada en comunicación y educación para la solidaridad, su misión es facilitar servicios, recursos materiales, humanos y formativos que ayuden a desarrollar una conciencia crítica y comprometida con el cambio y la mejora social. Permite, a través de un formulario, la consulta de su videoteca y dispone de una gran cantidad de documentos audiovisuales a la venta.

Documentales.Net <<http://www.documentales.net>>. Argonauta Producciones es una productora de televisión creada por Alfonso Domingo e integrada por profesionales de gran experiencia en el mundo documental. Recoge documentales emitidos por algunas de las cadenas y programas más prestigiosos de España y Europa, históricos, culturales, sociales, de investigación, políticos, etc.

La mayoría de los organismos oficiales como Comunidades Autónomas, Ministerios y Universidades editan muchos recursos multimedia de carácter educativo y cultural que se puede consultar a través de los catálogos de sus páginas web, entre ellos, una gran labor ha sido la llevada a cabo por el *Instituto de la Mujer* <<http://www.mtas.es/mujer/publicac.htm>> con la edición de una importante colección de videos en formato VHS y DVD y cederrón de temas relacionados con la mujer. Están a disposición de cualquier persona que lo solicite en concepto de préstamo. Los centros públicos y asociaciones sin ánimo de lucro pueden solicitar este material en concepto de donación, presentando una carta donde se justifique la necesidad.

Entre las fuentes de información comercial hay que destacar *Áncora Audiovisual* <<http://www.ancoraaudiovisual.com>>, con un reconocimiento importante por diversas instituciones educativas y culturales por la calidad en los contenidos de los videos educativos que edita. *Divisa Ediciones* <<http://www.divisared.es/>>

[index con 5.asp](#)>, además de las colecciones de cine comentadas anteriormente edita en formato VHS y DVD un gran número de documentales de temas históricos, religiosos o relacionados con la salud, entre otros.

Dolmen <<http://www.ed-dolmen.com/>>. Ediciones Dolmen es una empresa española dedicada a la difusión de la cultura en el ámbito hispanoamericano mediante medios electrónicos. Produce varias series de cederrón especializados en arte e historia.

Hiares Editorial <<http://www.hiares.es/catalogo.html>> desde 1970 ha venido equipando a los centros educativos de España y Latinoamérica con series de diapositivas para la enseñanza. La calidad de sus materiales, la selección de fotografías y, sobre todo, el trabajo intelectual de los autores que han trabajado en esta colección, han hecho de las series de diapositivas un material indispensable de apoyo didáctico. Permite la consulta de su catálogo dividiéndolo en materiales para primaria y secundaria sobre arte, historia, geografía, ciencias, tecnología e infantil.

Jaras Imagen Didáctica <<http://www.jaras.com/index.htm>>, es una empresa especializada en la venta de Videocasetes, cederrón y DVD con un objetivo didáctico y cultural. Disponen de varias producciones españolas, europeas y americanas. Comercializan más de 1.800 videocasetes en castellano, para la enseñanza reglada desde infantil a universidad, así como la formación de trabajadores sobre capacitación Técnica y Seguridad Laboral. El catálogo General también recoge títulos referentes a temas culturales. La mayoría de los títulos del catálogo Universidad son aplicables a niveles inferiores de enseñanza.

Licerbi <<http://www.licerbi.com/>>, es una empresa especializada en la distribución de obras de referencia en formato cederrón con un directorio dividido en diversos temas: arte, ciencias naturales y exactas, ciencias de la salud, diccionarios, economía, derecho, historia, geografía, literatura, deportes, cocina, etc.

Wanceulen <<http://www.arrakis.es/~wanceulen/>>, posee una colección de cintas de video, creadas para facilitar un amplio repertorio de actividades, tanto para la educación física en primaria y secundaria, como para el entrenamiento deportivo. Las actividades son explicadas con comentarios que acompañan a la imagen, aportando consejos metodológicos para la correcta ejecución de los ejercicios, sugerencias sobre su aplicación, variantes de cada actividad, etc.

Cibal Multimedia <<http://www.cibal.es/>>, desde 1996 se anuncia como una empresa líder en el desarrollo de software educativo para utilizar en casa o en los colegios. Los productos están enfocados para desarrollar habilidades de aprendizaje en los niños.

DIGIBIS <<http://www.digibis.com/>> es una empresa especializada en el desarrollo de ediciones digitales en diferentes soportes, de materiales de diversa naturaleza como manuscritos e impresos relacionados con la investigación, la docencia y la difusión de las humanidades y ciencias sociales en general, especialmente de la historia y cultura de los países hispanohablantes.

Zeta Multimedia <<http://www.zetamultimedia.com/>>, es una empresa editora y distribuidora de software educativo. Desde su creación, hace cinco años, es una de las empresas líderes en el sector, con una cuidada selección de títulos gracias al acuerdo con distintas editoriales internacionales de prestigio. Entre la oferta de Zeta podemos destacar enciclopedias, cursos de idiomas y juegos educativos para niños.

La historia del cederrón en España pasa, inexcusablemente por *LOGITEC* <<http://www.logitec.es>> ya que fueron los primeros en introducir este soporte en España donde hicieron la primera instalación en 1987. Ha pasado mucho tiempo desde entonces y el cederrón es, en la actualidad, un medio sobradamente conocido y utilizado. Como en todos los mercados, se exige una especialización. En este caso Logitec ha centrado su actividad, en cuanto a este soporte, en el ámbito profesional y en dos grandes áreas: edición electrónica y comercialización de bases de datos.

Micronet <<http://www.micronet.es/>>, fundada en 1984, con capital y tecnología completamente españoles, es una compañía que desarrolla, edita y distribuye software. Cuenta con una amplia gama de productos profesionales, culturales y de entretenimiento, y es líder en el mercado educativo con la elaboración de contenidos de muy alta calidad.

Otros organismos importantes en el sector comercial de materiales multimedia de carácter educativo y cultural son: *Barcelona Multimedia* <<http://www.bcnmultimedia.com/>>. *Didaco* <<http://www.didaco.es/cas/>>, *Edebé Digital* <<http://www.edebedigital.com/home/>>, *Edicinco* <<http://www.edicinco.com/>>. *Océano Multimedia* <<http://www.oceano.com/>>, *Planeta De Agostini* <<http://www.planetadeagostini.es/index.php>> y *Salvat Editores* <<http://www.salvat.com/>>, entre otras.

Empresas importantes en la distribución de bases de datos en soporte multimedia, aparte de las mencionadas *Logitec* y *Micronet*, son *Doc6* <<http://www.doc6.es>> y *EBSCO* <<http://www.ebsco.com/home/>>, se trata de empresas muy profesionales que ofrecen un amplio catálogo de productos. La mayor parte de sus clientes son Universidades y Departamentos Universitarios y otros sectores profesionales.

Para finalizar con este bloque temático, sólo decir que el *Bulletin Board Systems* <<http://www.fundesco.es/bases/bases/>> de FUNDESCO ofrece un directorio de productos y servicios multimedia y de empresas e instituciones relacionadas con el sector.

6. CONCLUSIONES

La introducción de los nuevos soportes documentales en los centros de información ha provocado el desarrollo de un gran número de mediatecas y la creación de un contexto multimedia entorno al ocio, la información y el aprendizaje, de gran importancia.

Entre las funciones que debemos cumplir las bibliotecas en esta nueva era, destacan la de democratizar, permitiendo el acceso a todo tipo de recursos; documentar, promoviendo el encuentro con la información independiente del soporte donde se encuentre, y cómo no, la de formar y garantizar una plena alfabetización y desarrollo de la capacidad crítica y socializadora de los usuarios, favoreciendo el intercambio personal y el debate y mostrando nuevas vías de diálogo y comunicación, para lo cual, la mediateca se presenta como un recurso y un servicio imprescindible y de gran valor.

Las bibliotecas, independientemente de la tipología a la que pertenezcan, están obligadas a incluir en sus colecciones todo tipo de soportes. El cine y la música son recursos fundamentales, su incorporación dinamiza y atrae a usuarios que de otra forma no se acercarían a ella.

La constitución de una sección de mediateca requiere la consulta de fuentes bibliográficas, filmográficas, fuentes sonoras y otras fuentes que permitan realizar la selección de acuerdo a unos criterios coherentes y lógicos. El trabajo en la mediateca exige el conocimiento de estas fuentes.

Así, en las líneas anteriores, se ha pretendido dar un enfoque general sobre las fuentes de información disponibles en Internet, seleccionado aquellos recursos de mayor interés que puedan servir de ayuda, tanto a los profesionales que trabajamos en este servicio como a los usuarios que precisen la consulta de este tipo de información.

7. BIBLIOGRAFÍA

- ARELLANO, Villar; PACHO, Regina. "La Mediateca: un nuevo espacio para leer". *Primeras Noticias. Literatura Infantil y Juvenil*. 1998, N° 157, pp. 36-41.
- DEVESA, Dolores. "El cine en la biblioteca: Del papel al CD". *Métodos de Información*, 2000, N° 38-39, pp. 41-46.
- FRAILE FERNÁNDEZ, Fernando Jorge. "La música en Internet: una perspectiva general". *Educación y Biblioteca*, 2001, n° 123, pp. 91-95.
- INTERNET: las mejores direcciones en la red. Madrid: El País, 2000.
- GILLES, R. "Musique et Internet" *Métodos de Información*, 2002, Vol. 47, pp. 64-75.
- LÓPEZ YEPES, Alfonso. "Cine y fuentes de información en Internet: panorámica documental y repertorio básico de sitios web". *Métodos de información*, 2000, Vol. 7, N° 38, pp. 64-75.
- LLUCH BAIXAULI, Luis. "Jazz en Internet. Breve recorrido e ideas básicas para integrar la información musical en las instituciones documentales". *Educación y Biblioteca*. 2001, 123, pp. 96-100.
- MERLO VEGA, José Antonio. "Música, webmaster: fuentes de información en línea para bibliotecas musicales". *Educación y Biblioteca*, 1998, N° 93 pp. 60-65.
- ONTORIA GARCÍA, Mª Antonia. "Materiales no librarios". *Educación y Biblioteca*, 1999, N° 100, pp. 38-39.
- ORTEGA CEREZO, Eusebio. "Recursos musicales en Internet". *Métodos de información*, 1997, vol. 4, N° 21, pp. 44-51.

- PAZ YANES, Claudia. "Bibliotecas de cine: una revisión de la imagen de las bibliotecas y bibliotecarios del Séptimo arte". *Scire. Representación y organización del conocimiento*, 2002, 8 (2) pp. 117-140.
- PIGOT, Ian. "Servicios musicales en red para las bibliotecas de Europa". *Métodos de información*, 1997, v. 4 21, pp. 32-37.
- RODRIGUEZ FERNÁNDEZ, Oscar; TRONCOSO EGEA, Roberto; BRAVO DE PABLO, Sagrario. Las direcciones más interesantes en Internet. Madrid: Anaya Multimedia, 2004.

Servicios y recursos digitales en la Biblioteca Regional de Murcia: la base de datos FÉLIX*

ÁNGEL PEÑALVER MARTÍNEZ**, GLORIA MERCEDES LOZANO***

Resumen: La Biblioteca Regional de Murcia, dentro del conjunto de recursos y servicios en línea que pone a disposición de los usuarios a través de su web, presenta la base de datos FÉLIX <<http://www.bibliotecaregional.carm.es/felix/>> como una nueva herramienta de consulta y referencia, que posibilita el acceso a información complementaria a las fuentes convencionales a través de internet, facilitando el acceso a recursos informativos de calidad.

Se presenta FÉLIX como ejemplo de una serie de herramientas y recursos que los bibliotecarios pueden elaborar para hacer de las bibliotecas lugares ágiles de información para un mayor número de usuarios reales, potenciales y virtuales, reforzando su papel de intermediación en el acceso a la información, como factor de equilibrio para que los avances tecnológicos lleguen a todos los colectivos en un nuevo entorno de contenidos digitales y de redes de comunicación rápida y económicamente asequibles.

Con esta base de datos se pone en manos de los usuarios una herramienta ágil, que permite llegar fácilmente a la materia objeto de búsqueda con criterios de calidad y teniendo presente los diferentes formatos en que se presentan los materiales, además de incentivar la utilización de los servicios web en la biblioteca para que los usuarios se familiaricen con materiales altamente eficaces en la

* Los autores manifiestan su reconocimiento al Dr. Tomás Saorín Pérez, que durante su etapa como documentalista en la Biblioteca Regional de Murcia, puso en marcha entre otros servicios y recursos digitales la base de datos FÉLIX. Igualmente a las distintas becarias de colaboración que han participado en su creación y mantenimiento, cronológicamente: M^a Trinidad García Mercader, Juana Riquelme Tenza y Elena Arias Romero. A los informáticos de la Biblioteca Regional Mariola Abad Medina y Víctor A. Manuel, que junto al documentalista Álvaro Gálvez Córcoles han resuelto puntual y eficazmente las incidencias de Knosys. A nuestro director Pablo Gallo León por su apoyo constante.

** Biblioteca Regional de Murcia; angel.penalver@carm.es

*** Biblioteca Regional de Murcia; glomerlo3@yahoo.com

difusión de la información, y que además permite el acceso a millones de páginas de contenidos textuales y multimedia que apoyan la creación de conocimiento y la satisfacción de necesidades de las personas y las instituciones. Igualmente se ha tenido en cuenta el papel de la biblioteca en la alfabetización informacional y tecnológica a la hora del diseño y utilización de la base de datos.

Palabras clave: Bibliotecas públicas, bibliotecas digitales, Biblioteca Regional de Murcia, Base de Datos FÉLIX, recursos y fuentes de información

1. INTRODUCCIÓN. LOS SERVICIOS Y RECURSOS DIGITALES EN LA BIBLIOTECA REGIONAL DE MURCIA

Las bibliotecas ofrecen una gama de servicios, básicos en unos casos y complementarios en otros, que facilitan a los ciudadanos la localización de información necesaria y valiosa, lo que le permite obtener experiencia y competencias para legitimar un servicio útil a los usuarios. La Biblioteca Regional de Murcia (en adelante BRMU) ha pretendido desde su inicio en junio de 1996 ofrecer servicios personalizados y de calidad, tanto tradicionales como avanzados, prestando la debida atención a su inserción en la sociedad de la información y el conocimiento a través de su temprana presencia en Internet y la creación de un línea de servicios digitales, entre otras muchas actividades.

En la presente comunicación se analiza la estructura y contenidos de la base de datos de recursos de información FÉLIX dentro del conjunto de recursos y servicios de información elaborados por la Biblioteca Regional, como desarrollo de su proyecto web a partir de julio de 1999. Aunque la BRMU contaba ya con sede web desde comienzos de 1998, su desarrollo y el ofrecimiento de servicios no respondía aún a los requerimientos y directrices técnicas de accesibilidad y estilo de la Administración Regional de Murcia (en adelante CARM). Por ello, los objetivos de la nueva sede web se basaron en la instalación de un servidor propio adaptado a la normalización de la CARM, su integración en el OPAC web de ABSYS, la implantación de las directrices sobre accesibilidad de la WAI y la creación de una Red Electrónica de Información de la BRMU a partir de las direcciones web y de correo electrónico de los diferentes servicios o secciones de la BRMU.

Las áreas del proyecto web en aquellos momentos se referían a la información básica de la biblioteca y sus servicios, la información sobre organización de colecciones, sobre la consulta del catálogo, la agenda de actividades y la organización de fuentes de información en Internet, en cuyo contexto se diseña la base de datos FÉLIX, cuya presentación abordamos aquí. El desarrollo de estas áreas se realiza en diferentes fases. La referida a los servicios y recursos en línea que estudiamos comienza en abril de 2001 con la puesta en marcha del servicio "Tu bibliotecario virtual" de ayuda en línea sobre la biblioteca regional (sugerencias, reclamaciones, consultas, orientación) y continúa en junio de ese mismo año con FÉLIX. A comienzos de 2002 queda definida la

que hasta la fecha sería la oferta de servicios en línea, directamente utilizables por los usuarios virtuales, con la inclusión del servicio "Mi biblioteca" desde el que se ofrece tanto la renovación de préstamos desde Internet como el "Club biblioteca" de información personalizada para los lectores, junto al preexistente "Tu bibliotecario virtual" (Gráf. 1).

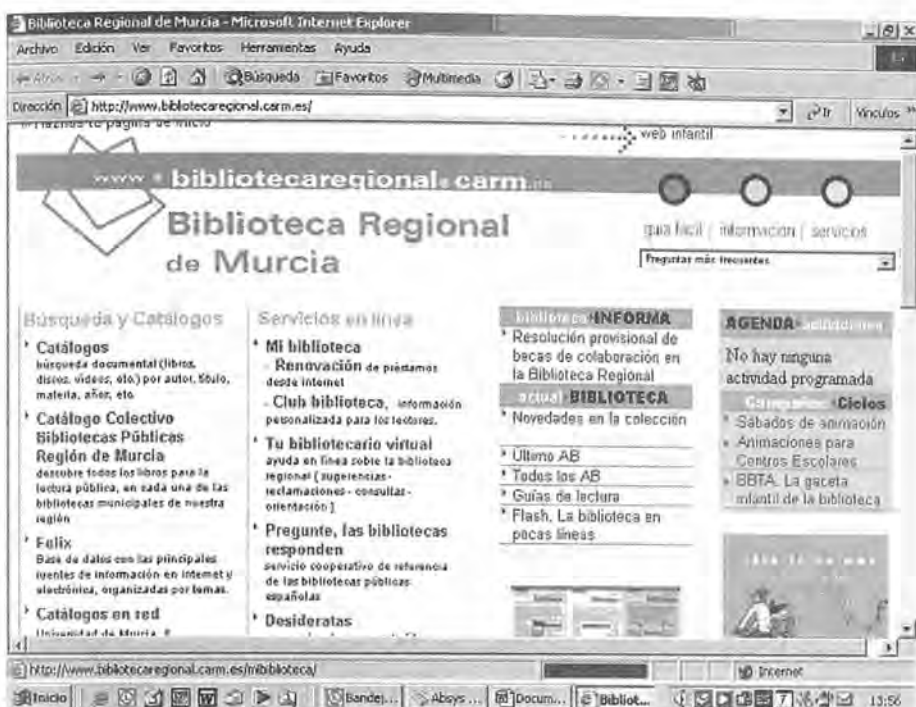


GRÁFICO 1. SERVICIOS EN LÍNEA DE LA BIBLIOTECA REGIONAL DE MURCIA

Por tanto, se puede afirmar que el desarrollo de la sede web de la BRMU cronológica y temáticamente evolucionó desde un primer nivel en el que se proporcionaba información referente a la institución, su historia, ubicación, características, normas de acceso y uso, política bibliotecaria, acceso al catálogo, etc. En un nivel mas avanzado continúa ofreciendo información sobre determinados servicios accesibles en línea como los mencionados, Tu bibliotecario virtual, Renovaciones, Desideratas, Préstamo interbibliotecario, para en un tercer nivel proporcionar servicios añadidos que se han desarrollado para ampliar la oferta y capacidad de llegar al usuario receptor como es el caso de la base de datos FÉLIX, creada con el fin de ser útil a cualquier necesidad de información tanto de usuarios externos como de los mismos profesionales del servicio de referencia de la BRMU, como apoyo en la gestión de respuestas del servicio de referencia digital "Pregunte, las bibliotecas responden", así como servir de elemento importante en la formación de usuarios virtuales.

Como objetivos del presente trabajo figuran el de mostrar que la base de datos FÉLIX es una herramienta clave para el servicio de información y referencia en la biblioteca, incentivar la utilización de los servicios web en la biblioteca para que los usuarios se familiaricen con materiales altamente eficaces en la difusión de la información, tanto en soportes tradicionales como en soportes electrónicos (CD ROM, DVD e Internet) y proporcionar una fuente actualizada para la búsqueda y localización de información práctica.

En este contexto es importante dejar constancia de dos hechos dentro del panorama bibliotecario español, referidos a la recopilación de recursos de información digital:

1. La mayoría de bibliotecas universitarias ofrece recopilaciones de recursos de información digital especialmente en forma de directorios y algún ejemplo de base de datos, y ello sin ningún método de trabajo cooperativo, de manera que los mismos recursos pueden repetirse una y otra vez en cada directorio, con la consiguiente inversión de esfuerzo, tiempo y presupuesto. Quizá, como ha indicado Magán (2002), habría que abordar un único directorio o base de datos colectiva de todas las bibliotecas universitarias, al modo como se procede con el catálogo bibliográfico colectivo REBIUN.
2. Ninguna de las grandes bibliotecas públicas españolas, entre ellas las pertenecientes a la Red estatal (BPE), que cuentan con sede web ha puesto en marcha proyectos de elaboración de directorios o bases de datos de este tipo (Hernández 2001; García Gómez 2004). Nos consta que la mayoría de BPE participantes en el servicio de referencia digital "Pregunte, las bibliotecas responden" cuenta con una selección de recursos web almacenados sólo como "favoritos" de su navegador.

Por ello consideramos que la iniciativa abordada por la BRMU con FÉLIX y sus cambios futuros, que más adelante se proponen en la presente comunicación, podría convertirse en un modelo de recurso cooperativo de información digital en el entorno de bibliotecas públicas

2. ESTRUCTURA Y CONTENIDOS DE LA BASE DE DATOS FÉLIX

La base de datos FÉLIX es de tipo referencial y documental, especializada en recursos de información, principalmente electrónicos (CD ROM, DVD e Internet) en una proporción del 64%, aunque también impresos (36%) (Gráf. 2), agrupadas por contenidos de información clave para el servicio de información y referencia de la Biblioteca Regional de Murcia (especialmente en relación con la atención del servicio "Pregunte, las bibliotecas responden")

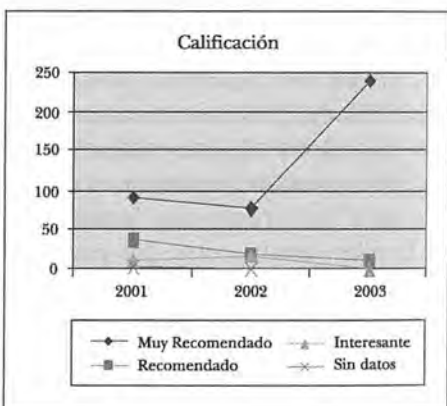
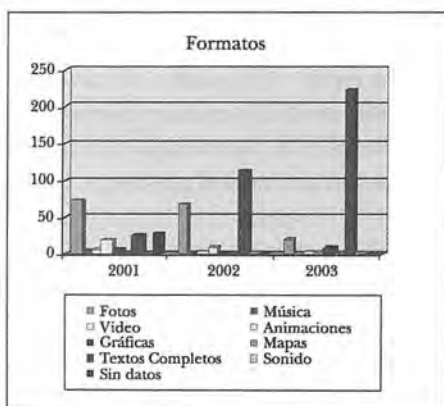
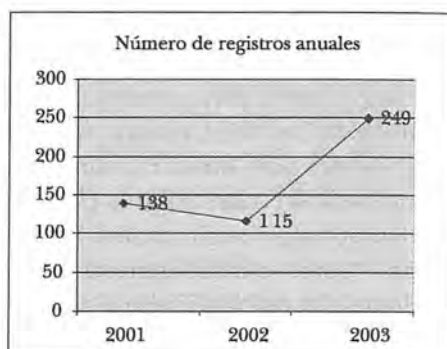
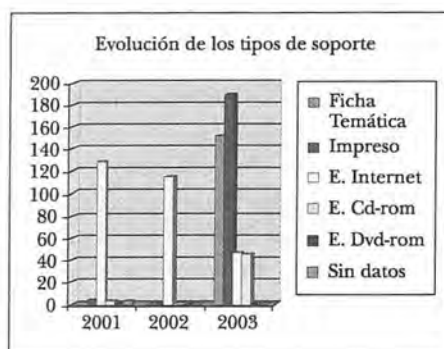
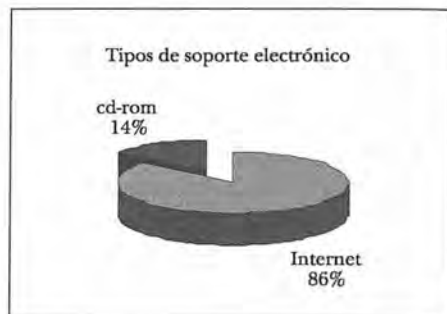
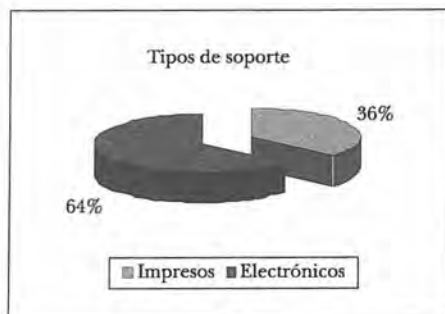
organizados y clasificados de acuerdo a criterios que permiten la mayor rapidez en su acceso, así como la mayor especificidad en su análisis. Los recursos se presentan agrupados en función de su contenido temático y soporte en 22 categorías temáticas (Gráf. 3). Para su creación y desarrollo se ha optado por la aplicación de gestión documental *Knosys para Windows*, actualmente extendida en los centros de documentación de la CARM.

En aplicación de los criterios de selección de los recursos que pasan a formar parte de FÉLIX, tienen prioridad aquellos recursos con gran poder informativo, es decir que ofrezcan bases de datos, directorios, obras de referencia, documentos a texto completo, etc. Junto a ello, el recurso debe ser de interés general y pertinente para las necesidades y servicios de la BRMU y en especial para las necesidades del servicio de información y referencia; por lo tanto tienen especial interés las publicaciones, repertorios, centros y servicios de información y documentación y aquellos recursos relacionados con la información, la cultura, la educación y el ocio, que están en consonancia con el resto de tipologías y servicios documentales de la BRMU. Igualmente se ha considerado como criterio para garantizar la calidad de la fuente su carácter oficial y/o institucional; es decir, cuando se trata de instituciones públicas y/o entidades competentes para ofrecer la información que les atañe. Por ello sólo se recoge información sobre páginas personales cuando aquellas tienen una especial calidad por el prestigio profesional del autor, o la institución a la que está vinculado. Como criterio general se ha tenido presente en todos los casos el grado de elaboración y actualización de la información.

Entre la fecha de la puesta en marcha de FÉLIX, en junio de 2001 y finales de 2003, la base de datos dispone de un total de 502 registros, que se han ido incorporando en la siguiente proporción: el 27'49% (138 registros) durante el primer año, el 22'9% (115 registros) a lo largo de 2002 y el 49'6% (249 registros) en 2003 (Gráf. 3). Como se desprende de estos datos, el ritmo inicial de los seis primeros meses del 2001 desciende 4'5 puntos durante el segundo año, para incrementarse durante el 2003 en 26'7 puntos respecto del año precedente, lo que evidencia la vitalidad de FÉLIX hasta finales de 2003. En 2004 se está procediendo al análisis y valoración de todo el proceso y registros para la reorientación futura de FÉLIX.

Pueden establecerse dos etapas en la configuración de la base de datos. Una primera que abarca los dos primeros años de funcionamiento en la que se incorporaron únicamente registros correspondientes a información, especialmente la proporcionada por recursos web, y otra etapa a lo largo del tercer año en la que se introdujeron los recursos impresos, básicamente en forma de fichas temáticas, de las obras con que dispone la Sección de Referencia y Consulta de la BRMU. Aún con ello, la vocación inicial de FÉLIX se mantiene fiel a la mayor proporción del primer tipo de recursos, conforme expresan las proporciones del 64% y 36% respectivamente, indicadas con anterioridad (Gráf. 2).

GRÁFICO 2. INDICADORES DE FÉLIX



Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO 3. COMPOSICIÓN Y EVOLUCIÓN TEMÁTICA DE FÉLIX

Categorías	Años			Totales	Valor %
	2001	2002	2003		
Archivos, Btecas y Documentación	30	19	100	149	27,64
Ciencia y Tecnología	8	19	17	44	8,16
Medicina y Salud	7	16	15	38	7,05
Derecho, Política y Administración	8	14	10	32	5,94
Arte y Patrimonio	6	9	13	28	5,19
Historia y Biografías	15	3	10	28	5,19
Deportes, Ocio, Juegos	9	6	7	22	4,08
Cine	11	3	6	20	3,71
Lengua y Literatura	5	1	13	19	3,53
Geografía y medio ambiente	5	3	10	18	3,34
Educación, formación y empleo	2	9	6	17	3,15
Música	8	0	8	16	2,97
Economía y finanzas	7	0	7	14	2,60
Filosofía y psicología	3	1	10	14	2,60
Religión y Mitología	3	5	6	14	2,60
Sociología Culturas y Etnografía	4	1	7	12	2,23
Medios de Comunicación	7	0	4	11	2,04
Turismo y Viajes	7	2	2	11	2,04
Idiomas	4	2	4	10	1,86
Informática e Internet	3	3	4	10	1,86
Motores de Búsqueda y portales	5	2	1	8	1,48
Miscelánea	3	1	0	4	0,74
Totales	160	119	260	539 ¹	100,00

Fuente: *Elaboración propia*

2.1. Estructura de los registros

Los recursos seleccionados se catalogan de acuerdo a la siguiente estructura de campos que permiten optimizar el acceso a la información, aportando calidad al tratamiento documental. Se ha perseguido no solapar la información de la base de datos FÉLIX con el catálogo de la BRMU, incluyendo aspectos de contenido, valoración, utilidad o formativos sobre técnicas y estrategias de búsqueda en sus principales áreas temáticas de cobertura, de las que carecen los catálogos tradicionales. En el gráfico 4 se presentan los campos y contenidos ejemplificados, conforme al *Manual de procedimiento proyecto FÉLIX: fuentes electrónicas de información. Versión 1.01*.

¹ Nótese que esta cifra es superior a la del número de registros que componen la base de datos (502), ya que alguno de los recursos pertenecen a más de una categoría temática.

GRÁFICO 4. ESTRUCTURA, COBERTURA Y EJEMPLOS DE LOS REGISTROS FÉLIX

CAMPOS	COBERTURA	EJEMPLOS
Título	Título del recurso seleccionado, sería bueno fijarse en la etiqueta <i>title</i> , si no tiene título, <u>o el que tiene no da información de su contenido</u> , habría que elaborar uno que lo reflejara mejor. Formato NEGRITA.	"REBIUN en línea (Catálogo colectivo de las bibliotecas universitarias)" La página de REBIUN se llama "REBIUN en línea", pero el título elegido es más informativo para quien no la conozca de antemano.
Responsable -Principal	Se indicará la institución responsable del recurso, que puede no ser la que crea y mantiene la página.	La entidad responsable sería la "Conferencia de rectores de las universidades españolas", no Baratz, que sólo se encarga del servidor
Edición	Si fuera necesario se indicarán datos análogos a los campos de edición y fecha de las ISBD.	Versión actualizada a la 2ª edición. 1997
URL	Mostrará la dirección Internet del recurso seleccionado y dará enlace al mismo IMPORTANTE: Introducir http:// delante de las direcciones.	http://www.cruu.org/cgi-bin/rebiun
E-Mail	Correo electrónico de contacto con los responsables del recurso de información.	rebiun@baratz.es
Categoría	Las categorías son los grandes temas o materias por las cuales se clasificarán los recursos, organizadas conforme a las necesidades de los usuarios. Se pueden elegir varias categorías para un recurso, en tal caso se separarán por /. El listado de 26 categorías consta en el Anexo 1 de este <i>Manual</i> .	<i>Archivos, bibliotecas y documentación / Educación, formación y empleo</i>
Sección	Son grandes divisiones de materias dentro de cada categoría, permiten afinar más la clasificación del recurso. También se pueden elegir varias secciones para definir un recurso, se separarán por /. Están recogidas en el Anexo 2.	Catálogos colectivos / Bibliotecas universitarias
Descriptores ²	Dentro de cada sección se puede llevar a cabo una ulterior clasificación con descriptores, aunque inicialmente no se cuenta con un vocabulario controlado.	

² Este campo aún permanece sin cumplimentar a la espera de la elaboración de un tesoro completo.

	Se realizará un resumen informativo sobre el recurso. Se prestará especial atención a:	
	Sistemas de búsqueda. Puntos de acceso.	
Resumen	Tipo de información que contiene. Productos informativos Ejemplos de preguntas tipo para las que el recurso puede ser útil en la respuesta.	
Tipo-Soporte	Se diferenciará entre soporte material de las fuentes de información. Ver lista Anexo 3.	<i>Soporte electrónico Internet</i>
Tipo-Recurso	Sería algo parecido a la clasificación tradicional de fuentes secundarias de información, pero adaptadas a la naturaleza de las fuentes con las que tratamos. Ver lista Anexo 4.	Catálogo colectivo.
Formatos	Tipologías de información primaria que contienen: FOTOS – MÚSICA – VÍDEO – ANIMACIONES – GRÁFICAS – TEXTOS COMPLETOS.	
Idiomas	El idioma que se emplea en el recurso, puede ser uno o varios, se separarán por /.	<i>Español / Francés / Inglés / Catalán / Otros idiomas</i>
Calificación	Se dará una calificación del 1 al 3 para poder distinguir los recursos más destacados. 1 muy recomendable 2 recomendable 3 interesante	 /
Notas	Permitirá hacer aclaraciones o comentarios sobre los recursos a nivel interno	Podemos reaizar peticiones de préstamo interbibliotecario, hasta un total de 20 por año, sin coste alguno, por el convenio Ministerio de Cultura y REBIUN
Fecha-Intro	Se indicará la fecha de introducción del recurso en el sistema. Es necesario indicar los cuatro dígitos del año. No es necesario completar con ceros.	16/1/2001
Localización	Sólo para recursos relacionados con colecciones de la biblioteca (impresas o electrónicas), permitirá al usuario encontrarlos dentro de la biblioteca.	

2.2. CATEGORÍAS TEMÁTICAS

Como se ha apuntado más arriba, cada uno de los registros de la base se analiza temáticamente para clasificarlo en una o más de las 22 categorías establecidas (Gráf. 3). Para el establecimiento de las mismas se revisaron las empleadas por los directorios e índices de recursos similares en bibliotecas universitarias españolas, como los de la Universidad de Alicante <http://www.ua.es/es/bibliotecas/SIBID/referen/electronica/index.htm>, la Universidad Autónoma de Barcelona <http://www.bib.uab.es/cas/internet.htm>, la Universidad Complutense de Madrid <http://alfama.sim.ucm.es/rie/complured.htm>, etc., adaptándolos a las necesidades y expectativas del tipo general de usuario de las bibliotecas públicas.

Temáticamente, por tanto, FÉLIX está compuesta por distintos porcentajes de recursos informativos, de los cuales cinco categorías alcanzan el 53'98% del total: Archivos, Bibliotecas y Documentación, Medicina y Salud, Ciencia y Tecnología, Derecho, Política y Administración y Arte y Patrimonio. Es preciso indicar que dentro de este grupo de cinco categorías la más representada es la de Archivos, Bibliotecas y Documentación (27'64%) ya que en ella se han clasificado todas las fichas temáticas correspondientes a las obras de referencia generales y las específicas de la colección de consulta de estas disciplinas con que cuenta la BRMU. Les siguen proporcionalmente con índices entre 8% y 5%, las categorías Historia y Biografías. Entre el 4% y el 3% figuran los grupos formados por Deportes, Ocio y Juegos, Cine, Lengua y Literatura, Geografía y Medio Ambiente y Educación, Formación y Empleo. Muy cerca de ellas continúan la Música, Economía y Finanzas, la Filosofía y Psicología y la Religión y Mitología, próximos al 3% (Gráf. 3). Como es lógico, el conocimiento de estas proporciones temáticas contribuye enormemente a la hora de planificar el desarrollo futuro de la base de datos, reequilibrando el número de recursos pertenecientes a categorías menos representadas o reorientando o especializando FÉLIX en las categorías que se determine.

Para cada una de la categorías o grandes temas se han establecido "secciones" o divisiones que permiten afinar en la clasificación del recurso analizado. Al igual que ocurre con las categorías, se puede asignar más de una sección para definir cada recurso. Como ejemplo, citaremos que para la categoría Arte y Patrimonio cultural se han establecido las secciones: Historia del arte, Arquitectura y urbanismo, Escultura y artes plásticas, Dibujo, diseño y artes plásticas, Fotografía, artes gráficas y grabados, Artes aplicadas y artesanía, Artes escénicas, Museos y galerías y Patrimonio artístico y cultural. Las secciones correspondientes a cada categoría constan como anexo al *Manual de procedimiento* y figuran como campo recuperable del registro FÉLIX y accesible por tanto para los usuarios en la búsqueda y visualización por parte del usuario.

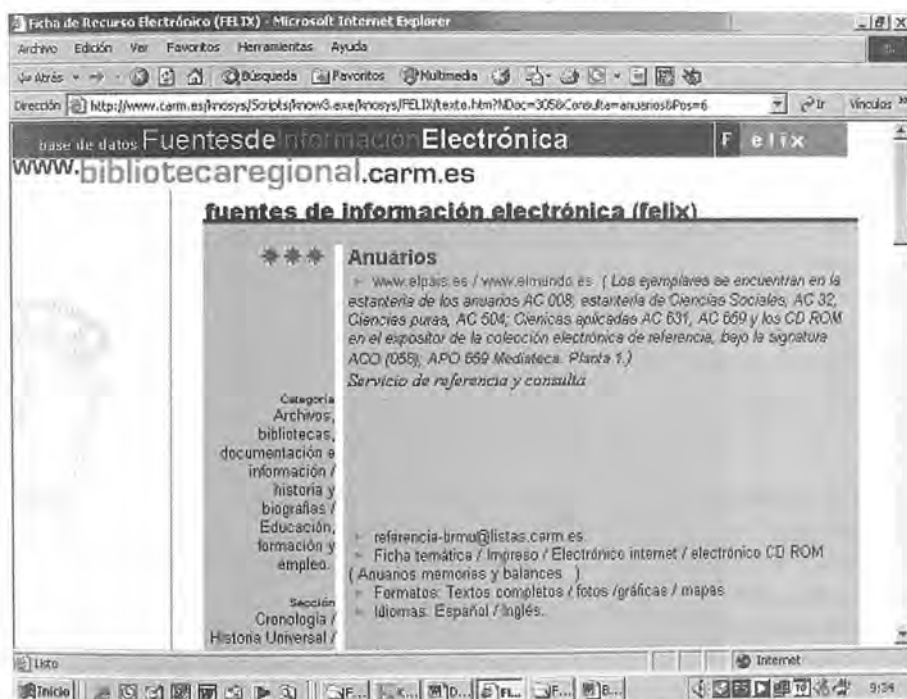
2.3. Tipos de soporte

Los tipos de soporte de los recursos que forman parte de la base de datos se han agrupado en tres grandes categorías iniciales: ficha temática, impreso y electrónico. El primer grupo se refiere a aquellos recursos de los cuales se ha considerado pertinente elaborar una ficha descriptiva para el conjunto, independientemente de su soporte documental. Así por ejemplo FÉLIX cuenta con fichas temáticas para cierto tipo de obras de referencia como anuarios (tanto impresos como electrónicos) (fig. 5), bibliografías, directorios, cronologías, etc. y también para una obra específica de la que se quiere ofrecer información más amplia en orden a su accesibilidad (figura 5). Todas ellas informan sobre la utilidad, contenido y localización del tipo de recurso.

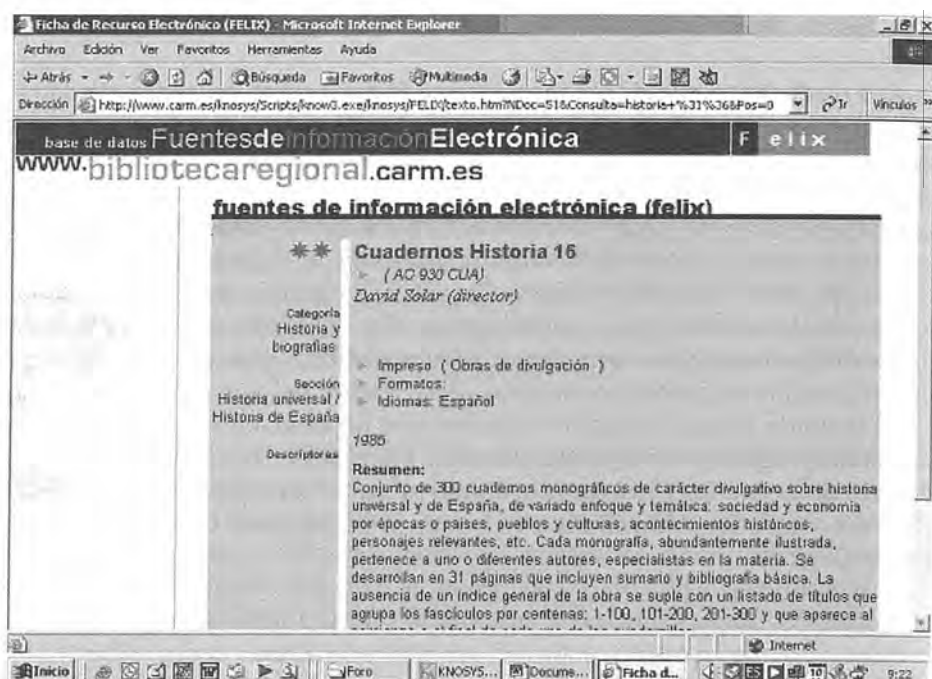
El segundo grupo de tipos de soporte es el impreso, en el que se han clasificado los registros correspondientes a las obras de consulta de la sección de Referencia de la BRMU. El tercer y último grupo, el formado por los recursos electrónicos, se ha subdividido a su vez en tres: Internet, CD-ROM y DVD-ROM (Gráf. 2)

GRÁFICO 5. EJEMPLOS DE TIPOS DE SOPORTE

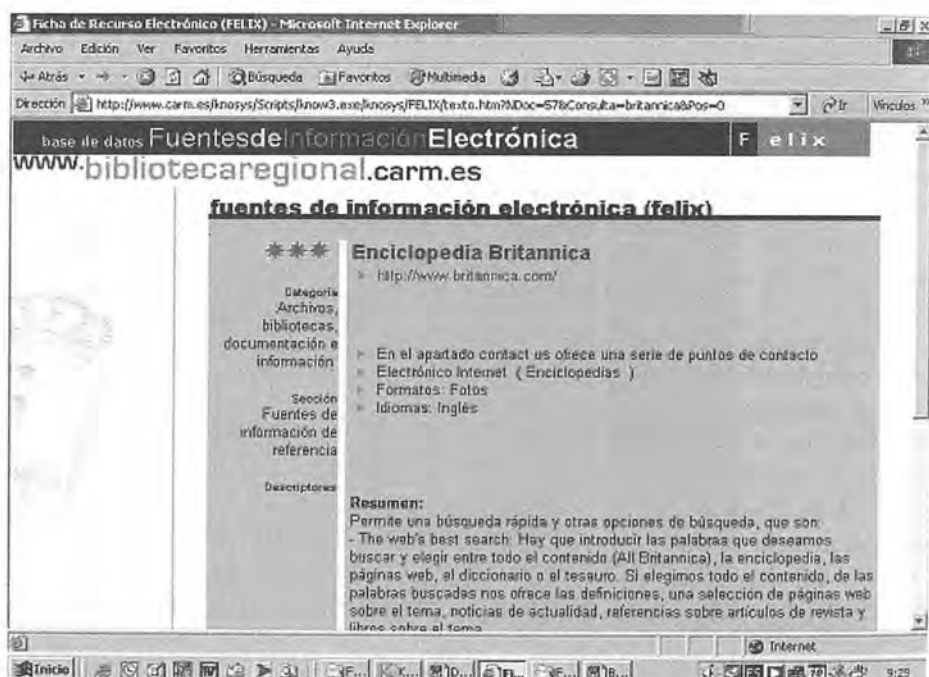
Recurso en soporte electrónico e impreso: Anuarios



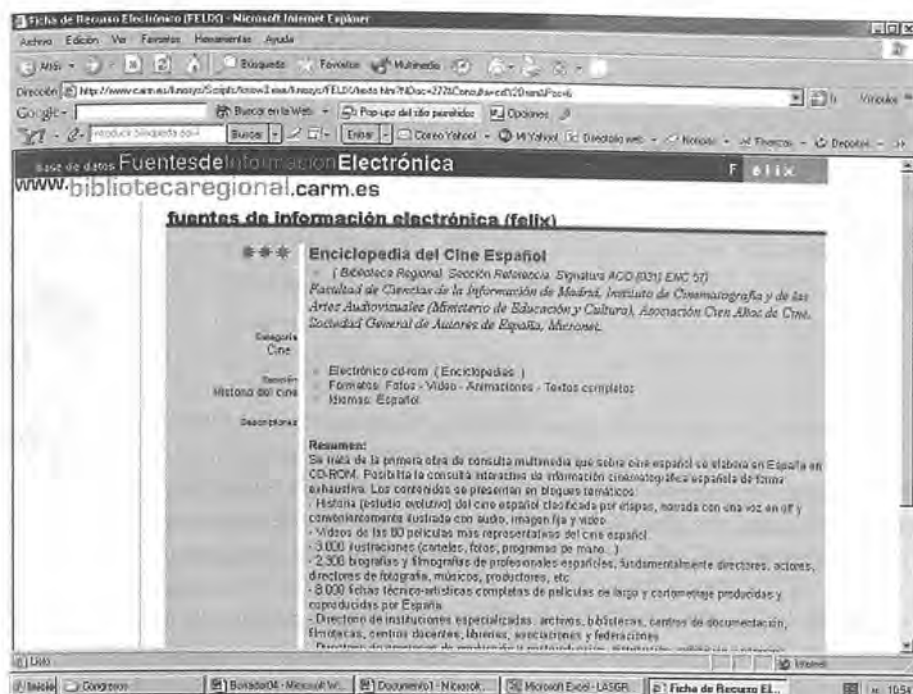
Recurso en soporte impreso: Cuadernos Historia 16



Recurso en soporte electrónico Internet: Enciclopedia Britannica



Recurso en soporte electrónico CD-ROM: Enciclopedia del Cine Español



Fuente: Capturas de pantallas, a partir de: <http://www.bibliotecaregional.carm.es/felix/>

2.4. Tipos de recursos

Además de la asignación de un tipo de soporte (impreso o electrónico) para cada uno de los registros FÉLIX, se especifica analíticamente el tipo concreto de recurso o fuente del que se trata. Obviando la clasificación tradicional en recursos de información mediata o inmediata, o directa e indirecta, que no son relevantes para los usuarios, se ha diseñado la siguiente clasificación, que igualmente figura como anexo del citado *Manual de procedimiento*: Centros de documentación y servicios de información, Enciclopedias, Dictionarios, Guías, Anuarios, Memorias y balances, Directorios, Atlas, Catálogos, Bases de datos, Portales y buscadores y Listas de distribución, a las que se han ido añadiendo alguna otra como Manuales y Legislación.

Los cinco tipos de recurso que actualmente definen la composición de FÉLIX son: en primer lugar los Portales y buscadores con el 21'01%, en segundo lugar las Bases de datos con el 13'72%, los Dictionarios el 11'11%, los Centros de Documentación y Servicios de Información el 9'55% y los Directorios con el 9'03%. Seguidos de las Guías y Catálogos (7'64% y 7'12% respectivamente) y los Congresos y Asambleas y Enciclopedias (5'9% y 5'73% respectivamente).

2.5. *Formatos*

Los formatos se refieren a la tipología de información primaria que contiene cada uno de los recursos de la base de datos. Se han distinguido los siguientes: Fotos, Música, Vídeo, Animaciones, Gráficas y Textos completos. La evolución anual de los formatos puede observarse en la fig. 2. Compositivamente hablando, FÉLIX presenta las siguientes proporciones de dichos formatos a finales de 2003: Textos completos 60'43%, Fotos 26'88%, Animaciones 5'34%, Gráficas 3'01%, Vídeo 2,5%, Música 1%, Mapas 0'5% y Sonido 0'33%.

2.6. *Idiomas*

El idioma o idiomas en que está disponible el recurso forma parte igualmente de la estructura de campos de cada registro como se ha puesto de manifiesto en su lugar correspondiente más arriba. Hasta el momento la composición idiomática de FÉLIX, en orden descendente, es como sigue: Español 52'43%, Inglés 22'76%, Francés 8'57%, Alemán 3'20, Italiano 1'79%, Portugués 1'41%, Catalán 1'41%, Árabe 1'02%, Valenciano 0'9%, Ruso 0'9%, Vasco 0'77%, Holandés 0'64%, Chino 0'64% y el conjunto de otras lenguas bálticas, orientales, etc, que forman el 4'09%. Como se desprende de estos porcentajes esta base de datos es mayoritariamente de recursos en español, algo más de la mitad de los recursos, pero no exclusivamente porque comprende recursos en otras lenguas entre las que destaca por razones obvias la inglesa, seguida por la francesa y alemana.

2.7. *Calificación*

En el diseño del modelo de registros que componen FÉLIX se ha prestado atención a un aspecto que suele pasar desapercibido en la mayoría de herramientas de este tipo. Se trata de la calificación de los recursos; es decir, la valoración informativa que el analista del recurso le adjudica. La inclusión de este indicador obedece a la orientación al usuario que en todo momento persigue esta base de datos. Los índices oscilan desde el 1 al 3 en interés decreciente: 1 Muy interesante, 2 Recomendable, 3 Interesante. Tipográficamente la calificación se ofrece al usuario en forma de estrellas que figuran en el margen superior derecho del formato de visualización resaltadas en color rojo.

Una visión de cómo está compuesta la base de datos y su evolución respecto de estas calificaciones se ofrece en el gráfico 2.

3. FUTURO DE LA BASE DE DATOS FELIX

Como herramienta informativa de calidad ofrecida en el contexto de los denominados servicios de valor añadido, que caracterizan actualmente la

labor de los profesionales de la información y la documentación como actuación frente al fenómeno de la desintermediación informativa, el uso y la calidad de FÉLIX deben ser evaluados tanto por los usuarios a los que se dirige como por bibliotecarios y documentalistas expertos en recursos y fuentes de información. Actualmente no existe ningún mecanismo que informe a la BRMU de los accesos remotos a FÉLIX a través de nuestra web.

A falta de dichos análisis, y como ideas a debatir respecto del desarrollo futuro de esta base de datos, consideramos las siguientes:

2.1. La cooperación bibliotecaria. El mantenimiento de un recurso de este tipo, muy costoso en términos de personal y dedicación, exige la colaboración, que bien podría ser a nivel regional de la CARM, convirtiéndola en una base de datos especializada en información local/regional, o a nivel nacional a través de su transformación en una base colectiva de recursos empleados en el servicio "Pregunte, las bibliotecas responden".

2.2. La especialización temática. Una vez que se consiga la cooperación debería estudiarse la especialización en un tipo de recurso, temática o ámbito geográfico lo que rentabilizaría el esfuerzo y valor como instrumento de información para los usuarios.

2.3. Evaluación de la calidad y uso de los recursos. Como se ha indicado, sería necesario evaluar tanto el conjunto de la base de datos como individualmente los recursos antes de incorporarlos a la base. El criterio que se está usando actualmente es incorporar los recursos web que se han empleado en la BRMU para responder a las consultas de "Pregunte" desde su puesta en marcha en junio de 2000.

2.4. Visibilidad, publicidad y marketing. Se hace necesario replantear la visibilidad web de FÉLIX, así como iniciar actividades de publicidad y marketing de la misma, en orden a extender su conocimiento y uso tanto entre la comunidad profesional bibliotecaria como entre los usuarios.

4. CONCLUSIONES

A modo de conclusiones de todo lo expuesto, queremos destacar:

- La importancia de la gestión de recursos de información electrónicos de calidad, auténtico reto para las bibliotecas públicas
- FÉLIX constituye una iniciativa innovadora en el panorama de bibliotecas públicas dentro del contexto de servicios y recursos digitales ofrecidos en estos momentos, frente a su existencia casi generalizada en el ámbito de las bibliotecas universitarias.
- La necesidad de la cooperación bibliotecaria y la especialización en este ámbito para evitar duplicidad de esfuerzos, convirtiendo las bases de datos o directorios de recursos electrónicos en un producto cooperativo al estilo de los catálogos colectivos o el servicio "Pregunte, las bibliotecas responden"

- La presentación y el análisis informativo de los recursos incluidos en FÉLIX puede contribuir a la formación en habilidades de información para usuarios a través de Internet.

BIBLIOGRAFÍA

- AYUSO GARCÍA, M.^a D.; PEÑALVER MARTÍNEZ, A.; MARTÍNEZ NAVARRO, V. (2002). "Evaluación de fuentes de información para servicios de referencia en Internet, una propuesta a partir de 'Pregunte, las bibliotecas responden'". En: CONGRESO NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS (1^o. 2002. Valencia). *La biblioteca pública, portal de la sociedad de la información*. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, Subdirección General de Información y Publicaciones; pp. 13-25.
- ESPAÑA. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (2002). *Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas*. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.
- GARCÍA GÓMEZ, F. J. (2004). "Servicios bibliotecarios web de bibliotecas públicas españolas". En: SAORÍN PÉREZ, T.; RODRÍGUEZ MUÑOZ, J. V. (col.). *Los portales bibliotecarios*. Madrid: Arco Libros; pp. 205-233.
- GIAPPICONI, T.; PIRSICH, V.; HAPPEL, R. (2001). *Servicios de futuro basados en Internet en las bibliotecas públicas*. Barcelona: Fundación Bertelsmann.
- GÓMEZ HERNÁNDEZ, José Antonio. *La alfabetización informacional como tarea de las instituciones documentales: proyectos e iniciativas recientes*. Disponible en: <http://gti1.edu.um:8080/jgomez/hsi/#teoria> [Consulta 11/08/2004].
- HERNÁNDEZ, H. (dir.) (2001). *Las bibliotecas públicas en España, una realidad abierta*. Salamanca, Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Madrid: Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria.
- MAGÁN WALS, J. A. (2002). *Temas de biblioteconomía universitaria y general*. Madrid: Editorial Complutense.
- PEÑALVER MARTÍNEZ, Á. (2000). "La formación de usuarios en bibliotecas públicas". En: GÓMEZ HERNÁNDEZ, J. A. *Estrategias y modelos para enseñar a usar la información*. Murcia: KR; pp. 259-290. Disponible en: <http://www.google.com/search?q=cache:eOLZ4d6hM94j:gti1.edu.um.es:8080/jgomez/hei/intranet/Formusuariosbpe%C3%B1alver.PDF+formacion+usuarios&hl=es> [Consulta 20/08/2004].
- SAORÍN PÉREZ, T. (2001). "Una fórmula para Internet: productos cooperativos, la experiencia de 'Pregunte, las bibliotecas responden'". *Educación y biblioteca*, 122; pp. 44-50.

CUARTA PARTE
BIBLIOTECA Y
MEJORA DE LA GESTIÓN

Planes de mejora en las bibliotecas públicas: proyectos, evaluación y calidad

EULÀLIA ESPINÀS*

Actualmente está ampliamente aceptado que la biblioteca pública debe cubrir tres ámbitos básicos de acción: facilitar el acceso a la información, apoyar las necesidades formativas y autoformativas, y dinamizar la cultura como ocio, especialmente la relacionada con la lectura y los libros.

Ello debería llevar a que la biblioteca pública se convierta en la puerta de entrada de los recursos culturales e informacionales de un municipio, ofreciendo igualdad de oportunidades para los ciudadanos en su derecho de acceso a la cultura, la información y el conocimiento.

Este principio fue el origen de la biblioteca pública y debe mantenerse, si bien toma especial relevancia cuando nos encontramos en un momento, como el actual, de cambio profundo de la estructura de la información, sus soportes y su difusión.

Las tecnologías de la información y comunicación (TIC) requieren nuevas habilidades para ser usadas y “explotadas”, lo cual conduce a un rediseño de todo este sistema basado en redes relacionales y que afecta al conjunto del proceso, desde la creación, hasta la producción, la organización, la difusión o la retroalimentación.

EVOLUCIONAR COMO NECESIDAD

En este contexto la biblioteca debe ser concebida, más que nunca, como un servicio en continua evolución.

Evolución en el sentido de cambio de imagen, ofreciendo espacios adecuados y mejores recursos, y también en su concepción: convirtiendo la biblio-

* Directora de Fundación Bertelsmann

teca pública en un servicio realmente “útil” para el ciudadano, respondiendo a las demandas y expectativas de estos.

Llegados a este punto, una buena resolución técnica de la organización de la información no es suficiente. Los soportes de acceso a la información están sometidos a un cambio profundo de desarrollo y los servicios deben ofrecerse con calidad y competencia.

Para ello se hace necesario trabajar bajo el principio de gestión, de acuerdo con unos objetivos, optimizando los recursos, creando sinergias con el entorno, planificando de forma estratégica, evaluando resultados.

LA EVALUACIÓN EN BUSCA DE LA CALIDAD

La actividad cultural ya hace tiempo que empieza a ser un elemento de consumo que se rige por las leyes del mercado y por los impulsos y tendencias que influyen en la percepción de los ciudadanos. Vivir en un entorno cambiante afecta a la biblioteca, igual que al resto de servicios y actividades sociales.

La biblioteca debe tener el suficiente empeño como para que no le atemorice establecer hipótesis de lo que el posible usuario —el cliente potencial— con sus deseos, necesidades, expectativas, tendencias, pueda solicitar a la biblioteca.

En este marco, los procesos de análisis deben ser considerados una herramienta para observar el pasado, con sus aciertos y sus fallos, y también para descifrar tendencias y anticiparse a la demanda.

Para llegar hasta este punto, el proceso de evaluación debe ser considerado como una herramienta propia del trabajo de gestión y planificación. Por tanto, el conjunto de tareas que ello lleva implícito debe integrarse en el quehacer cotidiano, aplicándose en los diversos ámbitos que componen la biblioteca, tanto en los de carácter interno, como los de rendimiento de los servicios¹.

Observando los indicadores, su evolución y sus ciclos, y reflexionando sobre el alcance de los objetivos marcados, emergen las prioridades, los puntos débiles y los puntos fuertes, las necesidades de cambio y las posibilidades de actuar en consecuencia, considerando la planificación como un aspecto ineludible.

El análisis se convierte, así, en una forma de prever el futuro a partir de los datos pasados y presentes, evitando en gran medida la improvisación y las sorpresas.

Paralelamente, la interrelación entre indicadores y conceptos, permite pasar del frío dato numérico a la posibilidad de valorar en función de un objetivo determinado y, por tanto, de establecer un puente entre el análisis cuantitativo y el análisis cualitativo.

¹ Para más información ver el Proyecto de Análisis de Bibliotecas (PAB), desarrollado por la Fundación Bertelsmann desde hace diez años (www.fundacionbertelsmann.org/pab).

La biblioteca dispone entonces, de una oportunidad que no debería dejar pasar: no es suficiente con ofrecer un servicio bibliotecario básico, es imprescindible que sea de calidad, que aporte un valor diferencial a las múltiples ofertas que perciben los ciudadanos.

TRABAJAR POR PROYECTOS

Trabajar por proyectos puede ser una metodología positiva para afrontar este reto.

Cuando en un servicio, como la biblioteca pública, debe garantizarse su orientación universal, los clientes potenciales son todos los ciudadanos y el servicio no debe dejar, por activa o por pasiva, a ningún ciudadano excluido.

Ello obliga a trabajar con método: marcando metas temporales, definiendo procesos y observando resultados. Método que debe acotar o segmentar los objetivos en función del grupo diana para el que se va a trabajar, a la vez que facilita el establecimiento de planes parciales que persiguen objetivos estratégicos del propio servicio, globales y coherentes.

El trabajo por proyectos es un método que cada vez más se va introduciendo en la actividad desarrollada por la administración pública, ya que facilita la posibilidad de afrontar aspectos que la propia dinámica cotidiana de la administración dificulta.

Se podría afirmar que trabajar por proyectos ofrece una serie de ventajas que van más allá del propio proyecto.

A continuación se exponen las más significativas:

- acotar objetivos, orientando las acciones desde el principio y evitando la dispersión de esfuerzos
- centrar los esfuerzos en una actividad concreta, lo cual facilita la participación de terceros, la obtención de aportaciones económicas, etc.
- optimizar los recursos a partir de establecer prioridades y criterios
- reorientar dinámicas establecidas difíciles de romper, tanto en los procesos como en la estructura, las relaciones y la distribución de tareas entre el equipo
- valorar más objetivamente, en función de objetivos preestablecidos
- reorientar, pasado un tiempo de experimentación, con el mínimo de efectos colaterales
- establecer planes estratégicos, a partir de proyectos encadenados en función de una secuencia lógica previamente establecida
- definir los procesos, facilitando el seguimiento y el control de los mismos
- impulsar la participación del equipo, favoreciendo la motivación y satisfacción en el desempeño de tareas y estableciendo un modelo de trabajo al que se pueden sumar nuevos profesionales

De todas maneras, cuando una institución se propone llevar a cabo un proyecto es necesario que considere una serie de requisitos, sin los cuales el proyecto puede fracasar fácilmente:

- generar un plan global, con perspectiva y visión estratégica, que permita optimizar los recursos de los diferentes proyectos, así como el encadenado de los mismos
- escribir, y por lo tanto, estructurar el plan
- liderar e implicar al equipo
- mantener una línea coherente de decisión, sin obviar sugerencias y aportaciones de terceros
- temporalizar de forma realista la ejecución y la obtención de los objetivos marcados
- tener habilidad en las relaciones institucionales para sumar esfuerzos y cohesionar todas las posibles aportaciones
- realizar una buena promoción, favoreciendo la imagen institucional
- establecer un plan de evaluación, tanto del proceso como de los resultados, que permita la reorientación y mejora del propio proyecto

El trabajo por proyectos requiere, además de un proceso previo de diseño y estructuración, establecer un estilo de trabajo mucho más planificado de lo habitual. Por ello puede ser una metodología que favorezca la introducción de una forma de trabajar diferente. Digamos que lo importante debe tener más peso que lo urgente y esto no es fácil en el entorno en el que se acostumbra a trabajar, con poca tradición de establecer planes a medio y a largo plazo.

Poco a poco ello se va extendiendo y se pueden localizar cada vez más proyectos culturales que sirvan de referente. Si bien en el ámbito específico de bibliotecas públicas, los referentes que existen son mayormente extranjeros, ya sean del ámbito europeo o norteamericano, múltiples experiencias e iniciativas pueden ser estímulo y plataforma de participación para aquellas bibliotecas que consideren oportuno introducirse en este marco de actividad.

La Fundación Bertelsmann² en España basa su actividad en proyectos aplicados al entorno de las bibliotecas públicas. Su método de trabajo parte de observar ámbitos de acción que sería interesante introducir en el entorno español para la mejora de los servicios bibliotecarios. Una vez determinados, dedica personal y tiempo en conocer experiencias, nacionales o extranjeras, que se estén desarrollando en el ámbito escogido y elabora un proyecto. Asimismo establece los planes para que éste pueda ser desarrollado durante un tiempo de experimentación y transferido, posteriormente, a terceros.

² Para más información ver: www.fundacionbertelsmann.org.

Para que sus proyectos puedan ser llevados adelante, la Fundación tiene establecidas una serie de premisas. La innovación y, por tanto la necesidad de experimentación, es una de ellas. La implicación de las instituciones y de los agentes relacionados es otra constante. También lo son la responsabilidad económica compartida para el desarrollo del proyecto en su fase experimental, que acostumbra a ser de tres a cinco años, así como la transmisión a terceros de la metodología experimentada, la cual incluye procesos, canales de comunicación y un sistema de evaluación por indicadores.

Podemos considerar, pues, que tenemos cierta experiencia en el trabajo por proyectos y, aún así, los resultados no siempre son los propuestos o deseados.

Cualquier institución que se proponga introducir el desarrollo de proyectos como método de trabajo, debe asumir que ello lleva implícito cierto riesgo, si bien es verdad que la dinámica que genera en la organización es altamente positiva en cuanto a motivación e implicación del equipo.

En nuestro criterio, es una metodología que, correctamente orientada y en el marco oportuno de su potencial, puede facilitar a las bibliotecas públicas un ritmo de mejora constante, haciendo posible que las bibliotecas se resituen en esta emergente sociedad de la información y el conocimiento y ocupen el lugar "rótula" que les corresponde.

BIBLIOGRAFÍA

- ALÓS-MONER, A. "Nuevas realidades, nuevas necesidades: nuevos roles de las bibliotecas públicas en la sociedad de la información" en *La biblioteca públicas, portal de la sociedad de la información: Actas del I. Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas*, Valencia. 29, 30 y 31 de octubre de 2002 (pp. 172 a 177). Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2002.
- ANG, Conny; ANNON, Robert E. *El Papel de las Bibliotecas Públicas en una Sociedad Mediática*. Fundación Bertelsmann, 1999 (Col. Biblioteca y Gestión, 3).
- Biblioteca pública: nuevos retos y estrategias en la sociedad de la información: informe febrero 2003. Diputación de Barcelona, Servicio de Bibliotecas, 2003 (disponible en: http://www.diba.es/biblioteques/documentspdf/informebibpub_cast.pdf).
- Biblioteca Pública como Centro de Gestión Cultural, la. Fundació Biblioteca d'Alcúdia, 1991.
- GHAS, Josep. *El mercado son personas: el marketing en las empresas de servicios*. Madrid: Mc Graw Hill, 1991.
- GIAPPICONI, Thierry; VOLKER, Pirsich; HAPPEL, Rolf. *Servicios de futuro basados en Internet en las Bibliotecas Públicas*. Fundación Bertelsmann, 2001 (Col. Biblioteca y Gestión, 9).
- HIMMEL, E.; WILSON, W. J. *Planificar para obtener resultados*. Editorial Milenio. Diputación de Barcelona, 2001.
- KERR, George D. *Fidelizar clientes en la Biblioteca Pública*. Fundación Bertelsmann, 2000 (Col. Biblioteca y Gestión, 5).
- KNIGHT, T.; GARCIA, J.; SUTHERLAND, S. *Aprendiendo de otros en las Bibliotecas Públicas*. Fundación Bertelsmann, 2001 (Col. Biblioteca y Gestión, 8).

- NORMAN, R. La gestión en las empresas de servicios. Bilbao: Deusto, 1989.
- POUSTIE, K. Un Centro de conocimiento para la comunidad, una nueva función para la Biblioteca Pública. Fundación Bertelsmann, 2000 (Col. Biblioteca y Gestión, 6).
- The public library service: IFLA/UNESCO guidelines for developement. Versión en español disponible en: <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>.
- ROSELLÓ CEREZUELA, David. Diseño y evaluación de proyectos culturales. Barcelona: Ariel, 2004.

Evaluación de las Bibliotecas Municipales de Cartagena: primer paso hacia la calidad

CARIDAD BELDA GONZÁLEZ Y M^a JOSÉ MERCADER BLANCO*

Resumen: Las Bibliotecas Municipales de Cartagena iniciaron en el año 2003 un trabajo de EVALUACIÓN DE DATOS. El Ayuntamiento de Cartagena firmó un acuerdo de colaboración con la Fundación Bertelsmann por el cual, las cuatro bibliotecas que forman la Red de Cartagena entraban en el Proyecto PAB-Redes. El inicio de este trabajo, sumado a las prestaciones del Programa informático de Gestión de Bibliotecas Biblio3000, y el esfuerzo de mejora de las herramientas de recogida de datos realizado en la Red, ha significado un nuevo impulso para nuestros centros.

Palabras clave: Evaluación, calidad, indicadores

INTRODUCCIÓN

El *Manifiesto IFLA/UNESCO*¹ nos indica.

"Ha de formularse una política clara que defina objetivos, prioridades y servicios en relación con las necesidades de la comunidad local. La biblioteca pública ha de organizarse eficazmente y mantener parámetros profesionales de funcionamiento".

Siguiendo las *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*²:

* Ayuntamiento de Cartagena; biblio@ayto-cartagena.es

¹ <http://www.ifla.org/VIII/s8/unesco/span.htm>

² DIRECTRICES IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas / Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2002. <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>

“En una biblioteca pública se puede utilizar una amplia gama de instrumentos de gestión. Su pertinencia dependerá de varios factores [...] pero los siguientes son importantes para las bibliotecas públicas en casi todas las situaciones:

- *Análisis de las necesidades de la comunidad*
- *Seguimiento y evaluación*
- *Medición y rendimiento*

“Mientras los servicios de bibliotecas avanzan hacia sus objetivos, la dirección debe asumir [...] el seguimiento y la evaluación de las actividades de la biblioteca [...] Se deberán elaborar técnicas para medir la calidad de los servicios prestados y sus repercusiones en la comunidad. Será preciso evaluar periódicamente todos los programas y servicios...”.

“La existencia de informaciones fiables sobre el rendimiento de la biblioteca es un instrumento necesario para evaluar y mejorar la eficiencia, la eficacia y la calidad del servicio. El acopio de datos estadísticos sobre los recursos, el personal, los servicios, los préstamos, las actividades, etc. facilitará información para la planificación y la rendición de cuentas y ayudará a la dirección a adoptar decisiones fundamentadas”.

Por último y recurriendo a las *Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas*³:

“La biblioteca debe implantar, para la buena marcha del plan de gestión, un sistema de evaluación que le permita conocer el grado de consecución de los objetivos marcados y los resultados obtenidos”.

“La evaluación es un proceso continuo y permanente que debe realizarse conforme a una metodología de análisis y a partir de indicadores y datos que ofrezcan valores de referencia y revelen el grado de consecución de los objetivos propuestos”.

A tenor de lo expuesto podemos afirmar, sin lugar a dudas, que la evaluación en las bibliotecas públicas es una necesidad y una responsabilidad profesional.

LOS COMIENZOS

La primera biblioteca de la Red Municipal de Cartagena se inauguró en el año 1994. Ya desde la puesta en marcha de este primer centro tuvimos un objetivo muy presente: la importancia de llevar a cabo un control de nuestros servicios así como la repercusión y alcance de los mismos, rompiendo con la tradicional inercia que apreciábamos en gran parte de centros bibliotecarios; de este modo nos interesamos por un proyecto de trabajo que estaba llevando adelante la Fundación Bertelsmann en España, el Programa de Análisis de Bibliotecas (el PAB). Nos pusimos en contacto con ellos y si bien ya era impo-

³ PAUTAS sobre los servicios de las bibliotecas públicas. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2002.

sible formar parte del grupo piloto de bibliotecas de toda España con el que se puso en marcha el proyecto, sí nos ofrecieron desde el primer contacto toda la información que se les precisó, asimismo la oportunidad de participar en sus seminarios, recibiendo una formación orientada a la nueva gestión de bibliotecas, que era la línea en la que nosotros queríamos trabajar. Teníamos muy claro que buscábamos la mejora de nuestras bibliotecas y que queríamos integrarlas en una nueva metodología de gestión basada en la planificación y la evaluación.

Avanzando en el tiempo, en el año 2002, contando la Red Municipal de Cartagena con 4 bibliotecas y 2 puntos de préstamo, la Fundación Bertelsmann nos ofreció la posibilidad de formar parte del grupo de trabajo del Proyecto PAB-Redes, que suponía la adaptación del método PAB a las redes de bibliotecas públicas.

En ese momento contábamos en el servicio bibliotecario con lo siguiente:

- Un programa informático que nos proporcionaba una recogida ágil y cómoda de datos estadísticos y la nueva versión de nuestro programa de gestión, Biblio-3000, que incorporaba un nuevo módulo de evaluación que nos permitiría definitivamente el análisis de los datos.
- Trabajábamos a fondo en determinar qué indicadores considerábamos básicos para empezar a evaluar.
- Acabábamos de recibir el informe de una empresa externa a nuestro servicio que había realizado una encuesta a nuestros usuarios y que nos permitía conocer la opinión y el grado de satisfacción de los mismos.
- Se reforzaba la formación del personal en materia de atención al público.

El participar en un proyecto como PAB-Redes nos parecía muy interesante, nos ayudaría a acelerar el proceso iniciado y nos serviría además para entablar contactos con las otras redes participantes en el proyecto y poder comparar nuestros datos. Arrancaba así un nuevo período fundamental para nuestra red, que, si bien es cierto que está suponiendo para todo el equipo sin excepciones un sobreesfuerzo, sin duda alguna los resultados que ya comienzan a vislumbrarse lo compensarán con creces.

PREPARÁNDONOS PARA MEDIRNOS

Siguiendo a Javier López Gijón⁴.

"Lo primero que tendremos que hacer es ampliar lo que consideramos trabajos normales entre los bibliotecarios, ya que hoy en día se reducen casi

⁴ LÓPEZ GIJÓN, Javier. Evaluar para mejorar la calidad en la biblioteca pública. En: *VII Jornadas sobre Bibliotecas Públicas* celebradas en San Sebastián del 1 al 13 de junio de 1995. San Sebastián: Asociación de bibliotecarios y documentalistas de Guipúzcoa, 1996.

exclusivamente a la selección y proceso técnico de los materiales que adquiere la biblioteca. Esta visión tendrá que ampliarse y empezar a considerar que la captura de datos forma parte de la gestión que tienen que realizar los centros [...] Para realizar la captura de datos nos tendremos que preguntar ¿qué datos necesitamos? Pues primero tenemos que identificar los datos que vamos a necesitar. Para saber qué datos pueden ser significativos nos basaremos en los objetivos del centro, pues teniendo claro los objetivos y metas que queremos alcanzar nos será más fácil identificar los datos que necesitamos”.

Efectivamente al empezar a trabajar en PAB-Redes tuvimos que replantearnos nuestras tareas, ya que la recogida de datos venía a ser una más que se sumaba a las tradicionales. Así, ahora además de la selección, preparación de material, realización de actividades..., había que “sacar tiempo” para la medición.

De todas formas, lo que sí que teníamos muy claro todos desde el principio era que no queríamos convertirnos en esclavos de la evaluación, poder seguir realizando nuestro trabajo sin agobios extra.

Para ello desde el inicio se trabajó desde el servicio bibliotecario en estrecha colaboración con 3000 Informática para conseguir que el programa de gestión Biblio-3000 facilitara al máximo las cosas con la generación y volcado automático de los datos.

Al mismo tiempo, en relación con las palabras de López Gijón, también tuvimos que decidir los datos que considerábamos esenciales para la evaluación en función de nuestros objetivos y necesidades.

Ha sido y continúa siendo un trabajo duro, ya que en primer lugar tuvimos que darle un repaso a fondo a nuestras bases de datos para homogeneizar hasta el más mínimo detalle. Hubo que separar los fondos de las bibliotecas en fondo adulto y fondo infantil para diferenciar tanto las existencias como los préstamos de uno y otro tipo de material. Tuvimos que crear algunas etiquetas nuevas, como la de OL para las obras literarias que tampoco las teníamos diferenciadas. Al mismo tiempo se crearon una serie de perfiles de registro, los mismos para todos los centros (prestables, no prestables, registros dados de baja y desaparecidos) para poder crear los indicadores de los documentos que se dan de baja en los distintos formatos, los hurtos y los excluidos del préstamo. Para poder diferenciar los préstamos por franjas de edad tuvimos que repasar todas las fichas de lectores para asegurarnos de que en todas se recogía la fecha de nacimiento, información básica para llevar esto a cabo; teníamos que tener en todas las bibliotecas las mismas claves estadísticas, las mismas etiquetas y perfiles, ya que de no ser así la generación automática de datos por parte de Biblio-3000 era una misión imposible.

En definitiva, nos ha servido para conocer módulos del programa que se mantenían vírgenes hasta ahora para nosotros.

Como ya dijimos anteriormente, en la última versión del programa se perfeccionó considerablemente el módulo de estadísticas. Ahora se pueden crear los indicadores que se precisen para el volcado de datos. En el subapartado “estadísticas de indicadores” dentro del apartado estadísticas, se encuentra la

tabla de indicadores, creados previamente mediante búsquedas en el programa. En nuestro caso concreto, el proceso de generación de datos lo llevamos a cabo mensualmente, sin embargo se puede realizar diariamente, cada dos meses, según las necesidades de cada centro.

METODOLOGÍA Y MEDICIÓN: SISTEMA DE FORMULARIOS

En PAB-Redes el sistema inicial utilizado para la recogida de datos consistía en una serie de formularios realizados en Excel, que nos fueron facilitados al inicio del proyecto.

— Tipología de los formularios:

- Formulario general del año o inicial
- Formularios mensuales
- Formulario totalizador: resumen de indicadores

El formulario general o de inicio recoge:

- Los datos iniciales del año (existencias libros de adultos, existencias libros infantiles y existencias de no-libros, datos de población e información sobre el edificio)
- Los muestreos (consultas en sala, tiempo invertido en el proceso de los documentos y tiempo dedicado a las tareas internas del equipo)
- y datos finales (documentos no-prestados durante el año de ejercicio y datos económicos)

Los formularios mensuales, por su parte, constan de:

- Hojas de existencia: Altas y bajas diarias de L.A., L.I. y No-L. Y resumen de existencias
- Hojas de préstamo: Recopilación de préstamos de forma diaria de cada una de las secciones.
- Hojas de público: Socios, usuarios de préstamo, visitantes, socios activos, movimiento de las actividades, etc.

Estos formularios nos fueron proporcionados el primer año de análisis, 2003, en el Proyecto Pab-Redes para el volcado de datos, aunque en Pab-Redes desde el 2004 se cambió de sistema, sustituyendo las hojas de Excel por el volcado directo en su página web en un programa denominado Gestpab.

Las Bibliotecas Municipales de Cartagena seguimos perfeccionando el sistema inicial para adecuarlo cada vez más a nuestras necesidades.

De este modo, diferenciamos las obras literarias para adultos de las novelas juveniles, para controlar el movimiento de estas lecturas. Los muestreos de

consultas en sala se amplían con el apartado de consultas de internet en sala, ya que es un dato fundamental para evaluar el servicio. Los préstamos se han dispuesto por tramos de edad fundamentalmente para conocer a qué sectores llegamos y plantearnos políticas de animación.

Este año hemos seguido perfeccionando el control de datos. Al igual que tenemos libros adultos y libros infantiles por separado, hemos pensado que también sería interesante tener independientemente el movimiento de los no-libros adultos e infantiles. Del mismo modo debido a la incorporación de los DVD en el fondo y al importante volumen de préstamo que suponen tratamos de recoger por separado este dato del de los vídeos, así como el de las revistas seriadas del de los ejemplares.

Al mismo tiempo hemos visto la necesidad de controlar los préstamos de las entidades, entendiendo por tales, los que se hacen a las otras bibliotecas de la red, a los centros de enseñanza, asociaciones o colectivos, para evitar que se mezclen con los préstamos a los lectores y poder hacer un seguimiento de lo que se está demandando por parte de los colectivos.

INDICADORES. PRESENTE Y FUTURO

Podemos clasificar los indicadores atendiendo a los diferentes ámbitos de análisis:

Ámbitos de análisis	Indicadores
— Oferta documental	— Existencias/habitante — Cuota de renovación (%) — Incremento del fondo (%) — Excluidos de préstamo (%)
— Rendimiento de la Oferta documental	— Rotación — Cuota de ausencia (%)
— Rendimiento del servicio	— Visitantes/hora — Préstamos/hora — Usuarios/visitantes (en %) — Gastos/habitante
— Orientación al cliente	— Metros cuadrados/1000 hab. — Nuevas adquisiciones/habitante
— Demanda del servicio	— No-prestados (%) — Visitantes/habitante — Socios activos/habitante — Préstamos/habitante — Nuevos socios/habitante

Estos son los indicadores con los que hemos trabajado hasta el momento, pero conforme avanzamos nos vamos dando cuenta de la necesidad de ir incorporando otros nuevos por necesidades que vamos apreciando. Así, de cara al año próximo queremos incorporar indicadores para medir el rendimiento tanto del servicio de internet para el usuario, como del servicio de préstamo interbibliotecario, algo básico en todos nuestros centros, aunque de especial relevancia en el caso de los puntos de préstamo, que realizan casi más préstamos de los fondos de las otras bibliotecas que de los suyos propios, mucho más limitados. De cara a realizar también la evaluación en los puntos de préstamo es necesario solucionar esta cuestión con Biblio-3000, pues ahora estos préstamos se recogen en una base de datos aparte creada en Access que lógicamente no se vuelca en Biblio-3000 y no pueden actualizarse automáticamente.

CONCLUSIONES Y BALANCE DEL PRIMER AÑO DE ANÁLISIS

La profunda reflexión de nuestra realidad sería la primera conclusión que sacaríamos de este primer año de análisis. Con el objetivo primordial de mejorar nuestro servicio al ciudadano dando respuestas reales a sus necesidades, podemos asegurar que hemos roto con lo cotidiano, hemos dejado de trabajar por intuición, hemos reflexionado en equipo sobre necesidades y hemos impulsado nuevos planteamientos de trabajo interno.

El estudio de nuestros datos nos ha permitido una primera visión sobre el uso que la población hace de nuestros servicios pero fundamentalmente, la percepción de nuestra colección desde otro punto de vista. El equipo ha planteado que la **gestión de la colección**, como centro neurálgico de trabajo para este año, necesita una revisión urgente en todas las bibliotecas, ya que son varios los indicadores que nos lo demuestran, para ello hemos entrado en una nueva metodología de trabajo con una implicación muy fuerte no solo de los técnicos responsables de los centros sino de todo el personal.

Hemos iniciado trabajos de estudio de la colección por items en cada una de las bibliotecas, con el fin de detectar diferencias y puntos débiles con la intención de modificar las políticas de desarrollo de la misma. Siendo nuestra intención que la colección esté permanentemente actualizada, pretendemos, en plazos preestablecidos, reforzar áreas con carencias, abrir nuevas secciones, reforzar la demanda del usuario, expurgo de fondos, reposición marcando prioridades y renovación del fondo.

En el próximo análisis queremos tocar datos que nos permitan entrar en evaluación de otros factores de influencia en nuestro funcionamiento, nos referimos a los indicadores sobre demanda de servicios.

Para finalizar diremos que somos conscientes de la importancia del trabajo que estamos haciendo, el cual nos permitirá ser claros a la hora de plantear necesidades a nuestros responsables a la vez que nos ayudará a impulsar la imagen de nuestra red entre la población, y de esta forma conseguiremos estar cada vez más cerca del ciudadano. Sin duda, la evaluación es el primer paso hacia la calidad.

El proceso de evaluación de la Biblioteca de la UMU como factor de orientación de los servicios al usuario

LOURDES COBACHO GÓMEZ Y PABLO PÉREZ BALLESTER*

Resumen: Nuestro análisis comienza con un recorrido por el proceso evaluador realizado en la BUMU y destacando los aspectos más relevantes del mismo: metodología, asesoramiento técnico, implicación de la plantilla en el proceso, resultados de las encuestas, difusión de las actividades llevadas a cabo, y los informes generados como consecuencia de la evaluación de la biblioteca.

La evaluación de la BUMU debe suponer un punto de inflexión en la orientación de los servicios al usuario, generalizando el uso de encuestas para aumentar la comunicación con los mismos. El crecimiento de las instalaciones y puntos de servicio que se ha producido en los últimos años no ha estado acompañado de un conocimiento real de las expectativas de estudiantes e investigadores. Con este objeto se estudia el apartado de Resultados del Informe de Autoevaluación y aspectos recogidos en las distintas encuestas, revisando también la implicación del personal de la biblioteca, sus expectativas en un proceso de cambio, y su participación activa en la evaluación: en las encuestas, consultas, entrevistas, y en los grupos de trabajo derivados del proceso.

En este momento la Biblioteca Universitaria pretende desarrollar un plan de mejora que convierta todas las conclusiones del proceso de evaluación en una serie de acciones a implantar a corto y medio plazo, que sean visibles y medibles para todos los usuarios de nuestro servicio. Finalmente cerramos este análisis con el reto que se nos presenta en un horizonte cercano de cara a la certificación de la BUMU.

Palabras clave: Evaluación de bibliotecas, servicios al usuario, mejora continua.

* Universidad de Murcia, Biblioteca, lcobacho@um.es, ppb@um.es

INTRODUCCIÓN

Desde que la Biblioteca de la Universidad de Murcia se abre al público al inicio del curso 1935-1936 el modelo de gestión bibliotecaria utilizado ha transcurrido en paralelo a otros sistemas utilizados en las Bibliotecas Universitarias Españolas. En los primeros momentos su funcionamiento estuvo regulado por el "Reglamento para el Régimen y Servicio de las Bibliotecas Públicas del Estado"¹. En el período 1939-1979 la estructura se caracteriza por la existencia de una Biblioteca General, la creación de algunas Bibliotecas de Facultad (Ciencias en 1948, Medicina en 1972) y la ubicación de la mayor parte de fondos bibliográficos en cátedras y seminarios.

Posteriormente, durante los años transcurridos desde 1980 a 1994, la creación de facultades y escuelas universitarias favorece la aparición de nuevas bibliotecas de centro, atendidas por personal especializado. La Biblioteca General continua como cabecera de este sistema, si bien la estructura de bibliotecas de departamentos permanece vigente en diversos centros, especialmente los de tradición histórica. El funcionamiento del Servicio se rige por el Reglamento redactado provisionalmente en 1986, siguiendo el mandato de los nuevos Estatutos de la Universidad (1985)².

En los años 1995 y 1996 se produce un acontecimiento clave que marca el desarrollo actual del Servicio: la aprobación en 1995 del Reglamento del Servicio de la Biblioteca Universitaria³, en donde se refleja la estructura actual de Servicios Centrales, Bibliotecas de Campus y Centros de Documentación. A partir de los próximos años la distribución espacial de la Biblioteca Universitaria será modificada por la creación de la Biblioteca "Antonio de Nebrija" en 1992 y la construcción del edificio de la Biblioteca General en el Campus de Espinardo en el año 2001. Este último acontecimiento marcará decisivamente la configuración del modelo bibliotecario, ya que la inauguración de la Biblioteca General de Espinardo llevará consigo la centralización de algunos procesos y la transformación de las Bibliotecas de Centro en Anexos de Atención a Usuarios, no respondiendo a una planificación diseñada por el equipo de Gobierno sino por la falta de consenso ante el proyecto de modelo centralizado que se quería llevar a cabo. Este modelo queda recogido en el documento de "Estructura y Funcionamiento del Servicio de Biblioteca Universitaria" del año 2000⁴.

La evolución del modelo espacial de la Biblioteca de la Universidad de Murcia ha supuesto un condicionante decisivo en la planificación del Servicio

¹ R.D. de 18 de octubre de 1901, del M^o de Instrucción Pública y Bellas Artes.

² *Estatutos de la Universidad de Murcia*. Murcia. Universidad, 1985.

³ *Reglamento del Servicio de la Biblioteca Universitaria*. Murcia. Universidad, 1995.

⁴ Estructura y Funcionamiento del Servicio de la Biblioteca Universitaria (Documento presentado a la Junta de Gobierno el 7 de julio de 2000) Disponible en <http://www.um.es/biblioteca/doc/pdf/creacionanexo.pdf>.

y los esfuerzos organizativos han ido dirigidos a tratar de atender el crecimiento de puntos de servicio que esta evolución llevó consigo. Una vez que esta evolución física ha llegado a su límite expansivo es preciso realizar una reflexión meditada sobre la adecuación del servicio que la Biblioteca presta a sus usuarios, a las necesidades y fines de la institución y a los objetivos que se deberán emprender en un marco común.

Consideramos que la Evaluación, si bien ha llegado un poco tardíamente, ha sido una oportunidad decisiva para realizar un diagnóstico global del Servicio que nos permita avanzar, abrir líneas futuras de innovación, y equipararnos a sistemas de bibliotecas universitarias de nuestro entorno.

1. EL PROYECTO Y LOS INFORMES

La Evaluación de la Biblioteca de la Universidad de Murcia está enmarcada en la programación del sexenio del segundo Plan de Calidad de las Universidades, que tiene por objeto la implantación de programas institucionales de calidad en las Universidades, la generalización del uso de indicadores de actividades y servicios que se den en las mismas, y la puesta en práctica de planes de acreditación y certificación.

Dentro de este contexto, en el que institucionalmente se intenta fomentar la gestión de calidad, también para el personal de la BUMU cada vez ha sido más importante la proyección pública del Servicio ante la comunidad universitaria y la sociedad en general, el rendir resultados de su actividad y la introducción de planes de mejora continua que la acerquen a las demandas crecientes y cambiantes de todos los usuarios de la misma. De este modo, se ha producido una confluencia del interés institucional por la calidad, con el interés del personal del servicio de Biblioteca en estos mismos temas.

Estas circunstancias hicieron que cuando el Vicerrectorado de Calidad propuso a la Dirección de la Biblioteca emprender el proceso de autoevaluación, el personal de la BUMU respondiera muy favorablemente, comenzando el proceso en febrero de 2003.

1.1. Metodología utilizada

Desde sus inicios y a lo largo de todo el proceso, se han seguido las directrices señaladas por la Agencia Nacional de la Evaluación y la Acreditación (ANECA) y las recomendaciones de la *Guía de Evaluación de Bibliotecas*, realizada por la Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya⁶.

⁶ Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya. *Guía de Evaluación de Bibliotecas*, Madrid. Consejo de Universidades, Secretaría General, 2002.

Consideramos que esta guía ha sido un elemento indispensable en lo que respecta a la metodología y elaboración de los informes. Ha sido muy provechoso contar con una guía creada especialmente para Bibliotecas Universitarias y contrastada por la autoevaluación de las bibliotecas que nos han precedido en la realización de este proceso. Además también se utilizó la *Guía de Evaluación de Servicios* (2000) del Consejo de Universidades, al incluir en el informe de Autoevaluación el apartado "III.0. Introducción. Contexto del Servicio", en donde se recoge información relevante acerca de la misión de la BUMU, grupos de interés relacionados con el servicio, evolución del servicio, análisis comparativo Servicio/Universidad y normativa aplicable⁶.

1.2. *Formación y asesoramiento técnico*

Una cuestión de gran importancia ha sido la formación. La Universidad de Murcia, a través de la Unidad para la Calidad, organizó un curso de gestión de la calidad basado en el modelo EFQM con el fin de formar a los miembros de los comités de evaluación de los servicios de la Universidad de Murcia que se iban a evaluar. Es importante mencionar aquí el enriquecimiento que supuso para los miembros del comité de la Biblioteca el compartir el curso con los comités de otros servicios, ya que la acción formativa se planteó de un modo totalmente práctico, en sesiones mensuales en las que se revisaba el avance del trabajo de evaluación, y se planificaba el trabajo para el mes siguiente.

Además, la Unidad para la Calidad se encargó de procesar todas las encuestas de satisfacción de usuarios y de asesorar al Comité en la redacción del informe de autoevaluación. El apoyo prestado por la ANECA ha sido fundamental en el proceso, tanto por la formación, como por el asesoramiento técnico y el apoyo estadístico.

1.3. *Implicación de la plantilla*

La composición del Comité de Evaluación Interna siguió las recomendaciones de ANECA y de la *Guía de Evaluación de Bibliotecas*. Según ambas, en este comité debían estar representados cada una de las categorías profesionales del personal de la Biblioteca Universitaria, así como los usuarios del servicio. Este Comité se formó mediante la participación voluntaria de sus miembros, y se constituyó como tal el 25 de febrero de 2003.

Durante todo el proceso de autoevaluación y en la actual fase de puesta en práctica de los planes de mejora, el grado de implicación de la plantilla está siendo muy alto. Y esto es un dato muy significativo, porque no es fácil perci-

⁶ *Guía de evaluación de servicios*. Madrid. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Consejo de Universidades, Secretaría General Técnica, 2000.

bir la rentabilidad de invertir tiempo y trabajo en éstos temas, porque no están remunerados, porque hay que seguir desempeñando el trabajo de cada día, y porque es difícil prescindir de cierta incómoda sensación de estar siendo "examinado". Por eso nos parece importante destacar la implicación del personal, no sólo de los que han participado directamente formando parte de los comités, sino de toda la plantilla, que en ocasiones ha tenido que asumir tareas de compañeros más implicados directamente en la evaluación, han colaborado en la difusión de las encuestas, y su participación ha sido fundamental por medio de sus observaciones y alegaciones al informe de autoevaluación.

1.4. Difusión de las actividades de la Evaluación

Al Comité de Autoevaluación le pareció fundamental dotar a este proceso de publicidad y transparencia, para lo cual se puso en marcha una página web dedicada a informar de todas las actividades de la evaluación, se creó una cuenta de correo electrónico (evalubib@um.es) para facilitar la comunicación de la comunidad universitaria con el Comité de Autoevaluación, y se colocaron carteles informadores del proceso en todos los puntos de servicio evaluados.

Asimismo, se enviaron mensajes de correo electrónico al personal de la BUMU y a toda la comunidad universitaria con motivo del inicio del proceso, del envío de encuestas y cuando tuvieron lugar las presentaciones públicas de los informes.

1.5. Recorrido por el proceso de Evaluación. Informes generados

Como fruto de la fase de Autoevaluación, en octubre de 2003 se envió al Comité de Expertos Externos el Informe de Autoevaluación, compuesto por tres volúmenes: Informe de Autoevaluación, Anexos y Encuestas.

Enunciamos el contenido de los tres volúmenes:

Informe de Autoevaluación

I. Introducción. La UMU y el PNECU, la unidad evaluada.

II. Proceso de autoevaluación.

III.0. Introducción. Contexto del Servicio.

III.1. Los Servicios de Biblioteca (S.B.) y su integración en el marco de la Institución.

III.2. Los procesos y la comunicación.

III.3. Los recursos.

III.4. Resultados.

IV. Resumen de puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora.

V. Áreas de mejora.

Tablas de datos (1998/2002).

Anexos

- Anexo 0. Publicidad del proceso de Autoevaluación.
- Anexo 1. Tabla: Datos generales de la Universidad de Murcia.
- Anexo 2. Relación de personal.
- Anexo 3. Planos.
- Anexo 4. Gráficos de evolución del Servicio.
- Anexo 5. Normativa aplicable.
- Anexo 6. Bibliografía sobre la Biblioteca de la Universidad de Murcia.
- Anexo 7. Fichas y diagramas de los procesos.
- Anexo 8. Mapa general de procesos.
- Anexo 9. Funciones del personal de la BUMU.
- Anexo 10. Precios públicos de la Biblioteca Universitaria para el año 2003.
- Anexo 11. Gráficos de evolución del presupuesto de la BUMU.

Encuestas

Encuestas al Personal de la Biblioteca

- 0. Proceso de autoevaluación.
 - 1. Política y estrategia.
 - 2. Personas.
 - 3. Alianzas y recursos.
 - 4. Liderazgo.
 - 5. Procesos.
 - 6. Resultados en los usuarios.
 - 7. Resultados en las personas.
 - 8 y 9. Resultados en la sociedad y claves.
- Encuesta sobre satisfacción del personal del servicio.

Encuestas sobre satisfacción con el Servicio

- Alumnos primer y segundo ciclo. General.
- Personal de administración y servicios.
- Personal docente e investigador.

Mención especial merece la fase de evaluación externa. El Consejo de Universidades nombró un Comité de Evaluadores externos, integrado por: D. Miguel Jiménez Aleixandre, Director de la Biblioteca de la Universidad Autónoma de Madrid, que actuó como presidente, D^a Núria Balagué Mola, Subdirectora del Servei de Biblioteques de la Universidad Autònoma de Barcelona, y D^a Pilar Sabina Méndez Díaz, Jefa de la Unidad de Implantación de la Calidad en la Gestión de la Universidad Complutense de Madrid. Pensamos que la composición de este comité fue muy adecuada, por su conocimiento de las bibliotecas universitarias y por su experiencia en evaluación de bibliotecas.

El Comité de Expertos Externos recibió el Informe de Autoevaluación en octubre de 2003, y realizó una visita a la BUMU en noviembre de 2003, durante la cual se entrevistó en dos ocasiones con el Comité de Autoevaluación, mantuvo audiencias con los distintos colectivos y visitó diversos puntos de servicio de la BUMU.

Después de un periodo de reflexión, el CEE envió a la Biblioteca el "Informe del Comité de Expertos Externos", con el siguiente contenido:

Informe del Comité de Expertos Externos

1. Introducción
2. Análisis del proceso de evaluación interna
 - 2.1. Sobre el proceso de autoevaluación
 - 2.2. Proceso de toma de decisiones y reconocimiento institucional
 - 2.3. Realización del proceso. Recogida de la información
 - 2.4. Participación en la autorreflexión interna
 - 2.5. Redacción del informe
 - 2.6. Sobre el contenido del Autoinforme
3. Valoraciones del Comité
 - 3.1. El Servicio de Biblioteca y su integración en el marco de la institución
 - 3.2. Procesos y comunicación
 - 3.3. Recursos
 - 3.4. Resultados
4. Valoración general
 - 4.1. Principales puntos fuertes y débiles
 - 4.2. Recomendaciones
5. Valoración del proceso de evaluación externa

En general, el informe del CEE coincide con el Informe del Comité de Autoevaluación, destacando la necesidad de llevar a cabo una consolidación del proceso de normalización de procedimientos y el desarrollo de una política de trabajo por objetivos, así como el establecimiento de un comité de seguimiento de los planes de mejora, pero constató especialmente la necesidad de que la Universidad defina el modelo de biblioteca que necesita.

El comité de Autoevaluación comenzó entonces a trabajar en el Informe Final, que debería contener una síntesis de la valoración de las diferentes dimensiones de los servicios bibliotecarios, una relación de los principales puntos fuertes y débiles, y como elemento fundamental, una identificación de las acciones que se deben emprender para mejorar el servicio, estudiando la viabilidad de las acciones de mejora y las estrategias a seguir.

El Informe Final se publicó en Febrero de 2004, con la siguiente estructura:

1. INTRODUCCIÓN

1. Valoración del proceso de Autoevaluación
2. Valoración del proceso de Evaluación Externa
3. Principales puntos fuertes y débiles detectados
4. Cuadro resumen con Áreas de Mejora
5. Mejoras emprendidas durante la Evaluación

Finalizada esta etapa de Evaluación, el Comité de Autoevaluación se disolvió, y se convocó al personal de la Biblioteca para formar el Comité de Mejora, con el fin de llevar a cabo un Plan de Mejora, objetivo fundamental de todo proceso de Evaluación. El Comité de Mejora se constituyó en mayo de 2004, contando con miembros del extinto Comité de Autoevaluación, y compuesto fundamentalmente por otros miembros de la plantilla.

2. LOS RESULTADOS

La evaluación de la BUMU debe suponer un punto de inflexión en la orientación de los servicios al usuario. La obligatoriedad del uso de encuestas ha comenzado a solventar la existencia de una carencia de comunicación y retroalimentación entre los Servicios de Biblioteca y los usuarios. Se ha observado que el crecimiento de las instalaciones y puntos de servicio que se ha producido en los últimos años no ha estado acompañado de un conocimiento real de las expectativas de estudiantes e investigadores. Con este objeto se estudia el apartado de Resultados del Informe de Autoevaluación y aspectos recogidos en las distintas encuestas.

2.1. Satisfacción del usuario

Comenzaremos este apartado con la valoración de la Satisfacción de los Usuarios, tomando como referencia los porcentajes y medias de las respuestas obtenidas y las opiniones individuales de los usuarios de algunos puntos de servicio⁷. Los resultados difieren en algunos aspectos dependiendo del segmento de usuarios encuestado: alumnos y profesores e investigadores.

El número de encuestas realizadas a alumnos ha sido de 550 (1,9% del total), mientras que las realizadas a PDI solamente ascienden a 150 (4,7% del total). El valor asignado a las respuestas del colectivo de alumnos oscila entre 1 y 5 puntos: por debajo de 3,3 se considera punto débil, entre 3,3 y 3,6 aspecto susceptible de mejora, y por encima de 3,6 punto fuerte. Entre el colectivo deno-

⁷ Informe de Autoevaluación, Biblioteca de la Universidad de Murcia, octubre 2003, pp. 84-88.

minado PDI el valor asignado a las respuestas también oscila entre 1 y 5 puntos, si bien, por debajo de 3,4 se estima como punto débil, entre 3,4 y 3,7 aspecto susceptible de mejora y por encima de 3,7 punto fuerte.

A continuación indicamos brevemente los Resultados obtenidos en relación con la *valoración global del Servicio*. En general, este aspecto ha sido considerado por ambas tipologías de usuarios como un punto fuerte, aunque el profesorado tiene una valoración del Servicio ligeramente superior al colectivo de alumnos. Estas son las medias obtenidas de las preguntas efectuadas:

Preguntas realizadas sobre:	PDI	ALUMNOS
Valoración global de todos los aspectos del Servicio	3,933 (Punto fuerte)	3,813 (Punto fuerte)
Valoración del personal del S.B. en la resolución de respuestas	4,333 (Punto fuerte)	4,222 (Punto fuerte)

Con relación a los *Servicios ofertados* y a los *Recursos de Información* se pueden extraer algunas conclusiones interesantes que puedan servir para determinar actuaciones futuras. Veamos cuáles son estos resultados.

1. Política de Préstamo

Los alumnos consideran que debe mejorarse la política de préstamo, tanto en lo referente a plazos (ampliación) como a número de ejemplares prestados (2,9 y 3,0). También solicitan que se amplíen el número de ejemplares disponibles de la bibliografía básica y que las reservas y renovaciones se generalicen en todo el Servicio de Biblioteca, que se puedan realizar telefónicamente y a través de Internet y que exista mayor publicidad al respecto. El segmento PDI tiene una valoración muy positiva (3,9, y 3,8 respectivamente) de la política de préstamo.

2. Formación de Usuarios

El colectivo de alumnos considera que se debe incrementar la formación sobre el uso de la biblioteca, el OPAC y la página web, y que ésta tenga mayor publicidad. También solicita el uso generalizado de Internet en las salas de la Biblioteca. Teniendo en cuenta que, para el segmento PDI, los primeros cursos de formación de usuarios se han implantado por primera vez en el año 2003, el dato de que este servicio se conozca por un 24,67 del profesorado se valora muy positivamente.

3. Adquisiciones (facilidad de sugerencias)

Para el PDI este servicio obtiene una media de 3,7, cifra que lo sitúa entre los puntos fuertes. Sin embargo para el alumnado esta actividad debe considerarse como una acción de mejora. El Comité de Autoevaluación cree que este último resultado está en relación con el descenso en la adquisición de manuales para docencia durante los últimos años.

4. Préstamo Interbibliotecario

Entre el profesorado el Servicio de Obtención de Documentos de otras Universidades es susceptible de acción de mejora (3,4 de media). Es evidente que se debe reforzar este servicio con mayor dotación de personal y una publicidad de sus actividades.

5. Recursos de Información

El PDI valora muy positivamente los servicios de este tipo (OPAC, acceso a Internet, Consulta Web-Biblioteca, consulta Bases de datos) debido al incremento de uso de las nuevas tecnologías y a su disponibilidad en el puesto de trabajo. Sin embargo, en relación con el alumnado se percibe, tanto en las encuestas globales como en las respuestas personales, que se requiere aumentar tanto el número de terminales disponibles, especialmente para Internet, como las acciones de formación de usuarios dirigidas a utilizar estos servicios. Veamos los resultados en cifras:

Recursos de Información	Media Alumnos 1º y 2º Ciclo	Media PDI
OPAC	3,5 (Acción de mejora)	3,9 (Punto fuerte)
Acceso a Internet	3,2 (Punto débil)	3,8 (Punto fuerte)
Consulta Web-Biblioteca	3,5 (Acción de mejora)	4,1 (Punto fuerte)
Consulta Bases de Datos	3,5 (Acción de mejora)	3,7 (Punto fuerte)

Continuaremos con el análisis de las respuestas sobre los *Fondos Bibliográficos*. En relación con la pregunta formulada sobre la adecuación de los fondos bibliográficos a las necesidades del usuario, este aspecto es valorado por el alumnado positivamente, si bien, puede considerarse como un aspecto susceptible de mejora. Los comentarios recogidos en las encuestas recomiendan disponer de un presupuesto mayor que esté destinado a dotar a la biblioteca de ediciones actualizadas y a disponer de un mayor número de ejemplares de los manuales recomendados en las asignaturas troncales y obligatorias. El PDI considera que se deben incrementar las dotaciones para bibliografía, especialmente las destinadas a monografías, ya que la mayor parte del presupuesto disponible se destina a revistas electrónicas y bases de datos, siendo su reparto proporcional por áreas bastante desigual. Es preciso hacer un esfuerzo en este sentido, potenciando las áreas de Humanidades y Ciencias Sociales.

La localización de libros y revistas presenta una valoración desigual. Entre los alumnos la facilidad en la consulta de libros es satisfactoria mientras la accesibilidad a las revistas no se valora positivamente. Estos resultados se invierten en relación con el PDI, ya que la consulta en Hemerotecas es considerada un punto fuerte y la localización de monografías se considera un aspecto susceptible de mejora.

Por último, finalizaremos este apartado con la valoración de las *Instalaciones*. La adecuación y comodidad de las instalaciones se percibe como un punto fuerte, así como el horario de la Biblioteca. No obstante, en los comentarios individuales se sugiere la necesidad de apertura en horario de fin de semana (sábados por la mañana) y apertura de alguna Sala de Estudio-Biblioteca nocturna en el Campus de Espinardo. En determinados Anexos de Atención al Usuario se solicita la ampliación del horario de préstamo. El número de puestos informatizados es valorado negativamente, si bien esta apreciación debe considerarse relativamente ante la disponibilidad en cada centro de ALA's (Aula de Libre Acceso del Servicio de Informática). La ratio de número de puestos de lectura disponibles por alumnos es de 7,3 por cada estudiante, frente al promedio de REBIUN (11,7 estudiantes por puesto de lectura), el espacio disponible por alumno es de 1,7 m². En general el balance de este apartado es satisfactorio, si bien nos queda la asignatura pendiente de diseñar en cada Biblioteca o Anexo espacios destinados al trabajo en equipo, tal y como se desprende en algunas apreciaciones individuales de los usuarios.

2.2. Eficacia y eficiencia en la prestación de servicios

El Informe de Autoevaluación propone medir la efectividad de los servicios que ofrece la BUMU a través de los indicadores señalados en las fichas de los procesos considerados clave. Además, en el apartado de estándares, realiza una comparación de la BUMU con las *Normas y Directrices para bibliotecas universitarias y científicas* (REBIUN, 1997), y presenta un cuadro de indicadores de REBIUN comparando a la BUMU con otras Bibliotecas Universitarias que tienen un número de usuarios en torno a 30.000. Por último, en el apartado de actividad, utiliza los indicadores de la *Guía de Evaluación* recomendada por la ANECA.

Para la presente comunicación consideramos oportuno utilizar los indicadores cuantitativos del proyecto sobre medición de calidad de las bibliotecas universitarias "Desarrollo de nuevos instrumentos de medición de la calidad de las bibliotecas universitarias españolas" (Universidad Autónoma de Madrid)⁸. En este trabajo se han delimitado tres grupos identificativos de bibliotecas universitarias: E1, Bibliotecas de Universidades de tamaño medio, en torno a los 38.000 estudiantes, con una antigüedad media de 34 años; E2, Bibliotecas de Universidades de tamaño pequeño, unos 10.000 estudiantes, con una antigüedad media de 17 años; y E3, Bibliotecas de grandes Universidades, con más de 60.000 alumnos de promedio, bastante más antiguas, y con una amplia diversidad de oferta. Estableceremos a continuación una tabla comparativa entre los

⁸ Proyecto "Desarrollo de nuevos instrumentos de medición de la calidad de las bibliotecas universitarias españolas". Universidad Autónoma de Madrid, 2003, p. 86.

indicadores recomendados para el grupo E1 y los datos de 2003 de la Biblioteca de la Universidad de Murcia, referidos a la oferta y la demanda de servicios e infraestructuras:

OFERTA	Indicador Grupo E1	Indicador BUMU
Días de apertura anual	253	244
Horas de apertura semanal	62	62,5
Disponibilidad espacio/usuario	0,4529	0,5705
Puestos de lectura/usuario	0,0889	0,1290
Espacio para almacenamiento de fondos/usuario	0,6946	0,9061
Ordenadores/usuario	0,0050	0,0027
Personal/usuario	0,0039	0,0034
Monografías/usuario	14,2963	18,8279
Revistas/usuario	0,6066	0,3454
Bases de datos/usuario	0,0048	0,0008
Revistas electrónicas/usuario	0,0885	0,0717

DEMANDA	Indicador Grupo E1	Indicador BUMU
Uso del préstamo/usuario	11,61	7,84
Uso de consultas bases de datos/usuario	13,75	9,23
Uso de la página web/usuario	13,09	4,45
Uso del catálogo/usuario	16,33	22,85

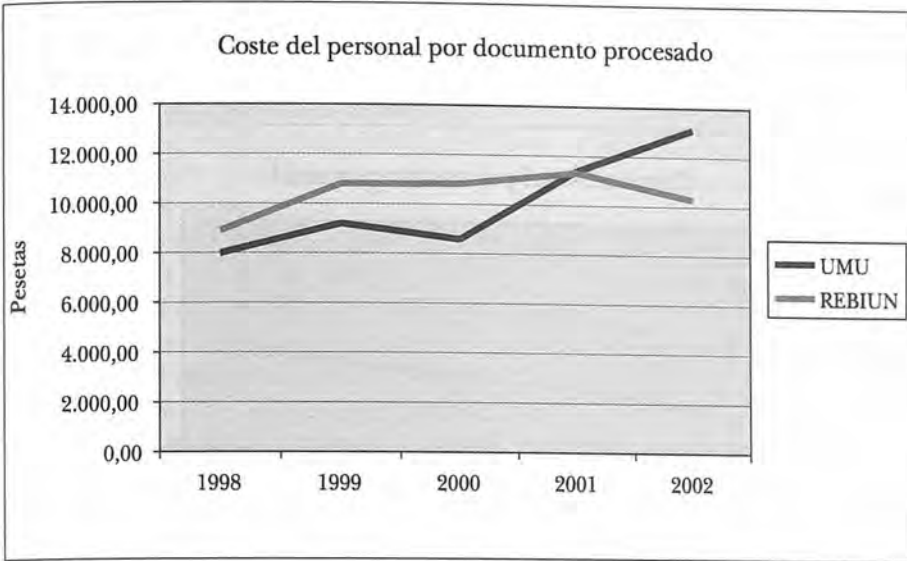
En cuanto a la eficiencia del Servicio en su conjunto, es decir, la relación entre la prestación de Servicios del Sistema Bibliotecario y su coste, *“se puede deducir que en el conjunto de las bibliotecas universitarias españolas, la BUMU es una biblioteca de tipo medio en cuanto a número de usuarios y préstamos, que gasta más que la media en fondos bibliográficos, y que tiene un gasto en personal menor que la media”*⁹. Esta última variable será determinante en los resultados de los indicadores de eficiencia.

Consideramos conveniente ilustrar este apartado con gráficas que hagan más visibles estos resultados, y que establecen una comparación con REBIUN, pero además comentaremos algunos indicadores que han sido elaborados siguiendo las recomendaciones de la Guía de Evaluación, y que se refieren al período 1998/2002¹⁰:

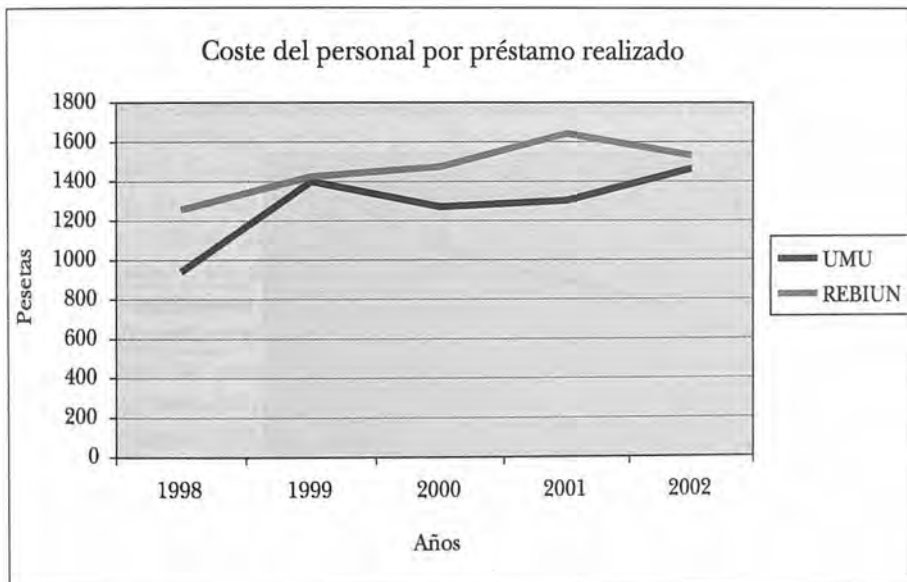
— Coste del personal por documento procesado. Es inferior a la media de REBIUN. Presenta una tendencia al alza debido al descenso en el número de documentos procesados y a la dedicación del personal a otras tareas como la formación de usuarios y la información bibliográfica.

⁹ Informe de Autoevaluación, Biblioteca de la Universidad de Murcia, p. 94

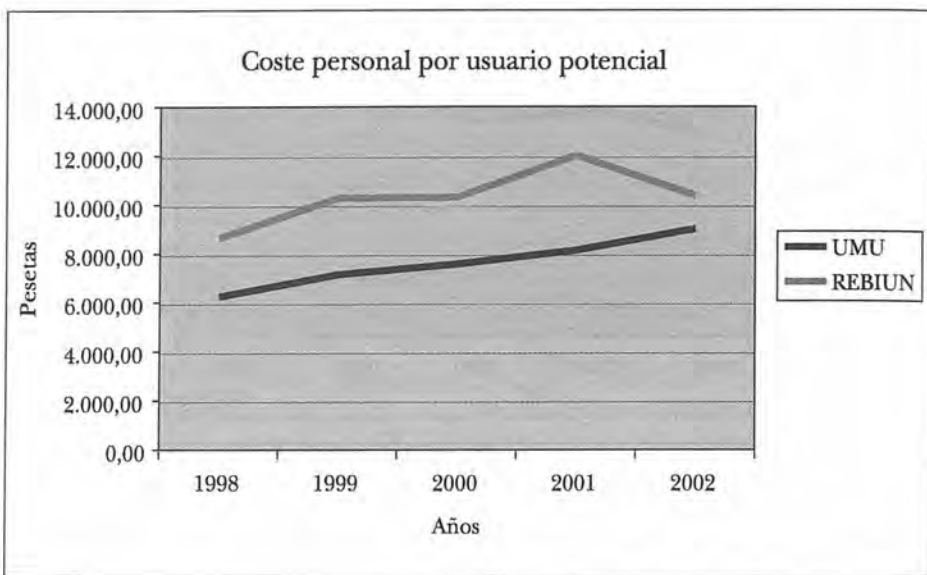
¹⁰ Informe de Autoevaluación, Biblioteca de la Universidad de Murcia, pp. 94-101.



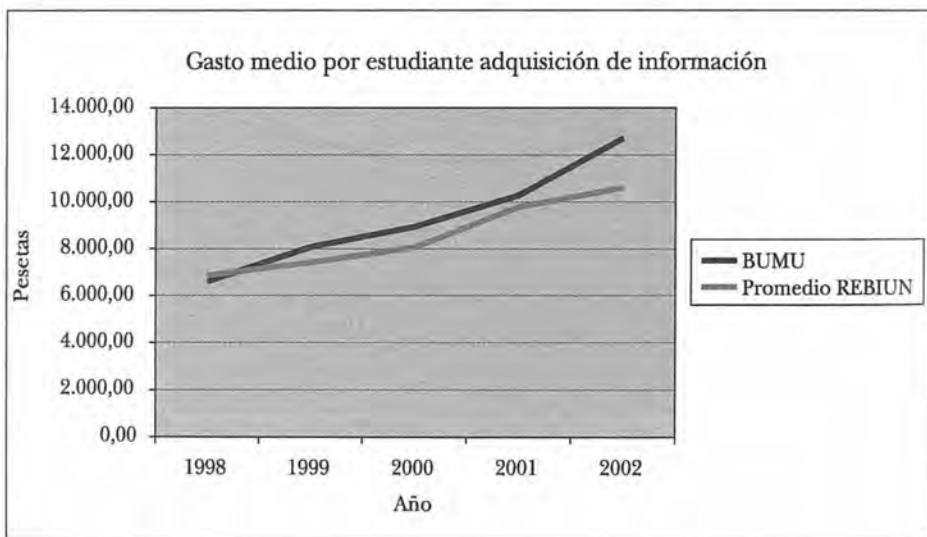
— Coste del personal por préstamo realizado. El coste de la media en la BUMU es inferior al de REBIUN. La tendencia al alza en los últimos años en la BUMU se explica porque en algunos casos se ha variado la política de préstamo, ampliando los plazos de duración. No obstante, es un fenómeno generalizado el descenso en el número de préstamos, que se debe en parte al uso de las nuevas tecnologías de la información.



— Coste del personal por usuario potencial. La BUMU gasta menos en personal que la media de REBIUN, dato que está en relación con la menor disponibilidad de personal bibliotecario.



— Gasto medio por estudiante en adquisición de información. Tiene un balance positivo que viene a superar el promedio de REBIUN. No obstante, habría que puntualizar que en el coste de adquisición se ha incluido la inversión en revistas, cantidad que supera en gran medida la inversión en monografías y otros formatos.



A modo de conclusión se puede afirmar que la Biblioteca de la Universidad de Murcia resulta bastante rentable en cuanto al coste de la mayor parte de servicios, ya que en tres de los cuatro indicadores analizados la media de los resultados es inferior a la de REBIUN.

3. MOTIVACIÓN PLANTILLA

Además del beneficio obtenido en la orientación de los servicios al usuario, una de las mejores oportunidades del reto de la Evaluación se ha puesto de manifiesto en la implicación del personal de la biblioteca, sus expectativas en un proceso de cambio, y la oportunidad de participar activamente en distintos momentos del desarrollo de la evaluación: encuestas, consultas, entrevistas, y en los grupos de trabajo derivados del proceso.

Decíamos más arriba que la decisión de evaluar la Biblioteca de la Universidad de Murcia ha respondido a una doble iniciativa, el interés institucional en evaluar los servicios, y el interés que ha demostrado en todo momento el personal de la misma para que este proceso se llevara a cabo, interés que ha hecho que desde el principio del proceso, se haya visto la evaluación como un proyecto común de todo el personal.

Este hecho se empezó a constatar con la formación del Comité de Autoevaluación, ya que la participación en dicho comité fue totalmente voluntaria, reuniendo trabajadores de todas las categorías profesionales, de distintos campus y de distintos turnos de trabajo. Al mismo tiempo existió un gran apoyo del resto del personal a los integrantes del comité, ya que todos eran conscientes de que el trabajo en el mismo llevaba consigo un esfuerzo intenso y a la vez muy dilatado en el tiempo. Esto supuso que espontáneamente se les diera especial apoyo en sus puestos de trabajo para intentar ayudarles a llevar la carga extra que suponía la pertenencia al Comité.

Conforme el proceso avanzaba, la oportunidad de participación llegó en forma de encuestas al personal, ya que el comité adoptó las encuestas de la *Guía General de Evaluación*, además de las que proponía la *Guía de Evaluación de Bibliotecas*, de modo que cada miembro de la plantilla tuvo que responder a once encuestas distintas, en las que disfrutó de la posibilidad de dar a conocer sus valoraciones, sus aspiraciones, sus quejas y sugerencias de un modo muy pormenorizado. Queremos resaltar aquí una vez más el estupendo trabajo de la Unidad para la Calidad de la UMU, que recogió y procesó las encuestas hasta el punto de transcribir una a una cada una de las observaciones que los encuestados deseaban manifestar.

Más adelante, al llegar el momento de la evaluación externa, la plantilla tuvo la oportunidad de participar libremente en las entrevistas con el Comité de Expertos Externos, participación que fue valorada por este comité como especialmente activa, por lo que pensamos que la evaluación se ha vivido como un proyecto común a todos los que trabajamos en ella.

Además de la motivación que supone el sentirse inmerso en un proyecto común, también supone una fuente de motivación importante el tener unas metas marcadas en un horizonte concreto, metas bien definidas en las propuestas de mejora recogidas en el propio informe de Autoevaluación y en las recomendaciones enunciadas en el Informe de Expertos Externos. Sabemos en qué tenemos que mejorar, sabemos qué pasos tenemos que dar para mejorar, quién es el responsable de llevar a cabo cada acción, y tenemos una planificación que culmina en una fecha en la que nos obligamos a tener resueltas la mayor parte de estas mejoras necesarias, concretamente, diciembre de 2007.

Para llevar a cabo estas acciones, se han creado otros comités transversales que tratan distintos aspectos del trabajo bibliotecario, con lo cual, cada vez más se elimina la tradicional distribución entre personas que deciden y planifican, y personas que ejecutan, porque la mayoría del personal está inmerso en comisiones y comités que establecen prioridades, definen procedimientos, los documentan, y todo ello como parte de su trabajo cotidiano.

No deseamos idealizar la realidad, en toda organización hay personas que participan más que otras, que trabajan en equipo mejor que otras, pero lo que sí estamos constatando es que el modelo de gestión de la BUMU está siendo cada vez más un modelo de dirección participativa, un modelo complejo, costoso, pero que valora mejor las capacidades de las personas que otros modelos de gestión tradicionales y menos participativos, y es un hecho que las personas más valoradas están también más motivadas.

Pensamos que este cambio de rumbo a la dirección participativa, además de ser una opción de la Dirección de la BUMU, ha sido también consecuencia de la manera en la que se ha abordado el proceso de Evaluación de la Biblioteca, y en este sentido se puede hablar de un antes y un después en la gestión de la misma.

Con esto no queremos decir ni mucho menos que ya tengamos todo el camino recorrido en el terreno de la motivación del personal, al contrario, de hecho ha sido uno de los puntos en los que el Comité de Expertos Externos ha enunciado una recomendación: *"Establecer canales de reconocimiento –individual o colectivo– del personal por mejoras introducidas en el trabajo (menciones en la memoria, en el web en las comisiones, etc.)"*¹¹, recomendación de la que por supuesto, tomamos buena nota.

Está claro que tenemos mucho por hacer en este difícil aspecto de la gestión de recursos humanos, pero pensamos que el proceso de Evaluación de la Biblioteca está sirviendo para situarnos en el buen camino.

4. PLAN DE MEJORA 2004/2007 Y CERTIFICACIÓN

La elaboración de un Plan de Mejora supone la continuidad de las acciones que la Biblioteca ha emprendido en torno a la Evaluación del Servicio. Se

¹¹ Informe del Comité de Expertos Externos. Murcia, Biblioteca de la Universidad de Murcia, p. 25.

trata de llevar a la práctica un plan de actuación que corrija deficiencias, emprenda nuevas actividades y servicios, y acerque en definitiva la Biblioteca a sus usuarios, adecuándose a sus expectativas. Este Plan comenzó a elaborarse después de la finalización del Informe Final de Autoevaluación, entre marzo y julio de 2004, y ha sido redactado por un Comité de Mejora, grupo representativo de los distintos estamentos que componen la plantilla de la Biblioteca. Este personal ha asistido a unas sesiones de formación sobre planes de mejora, organizadas por el profesor Antonio López Cabanes, experto en temas de evaluación y certificación de la Universidad de Murcia, que han consistido en unas clases prácticas sobre las recomendaciones de la ANECA en materia de planes de actuación y/o mejora dentro del II Plan de Calidad de Universidades.

Actualmente este Plan de Mejora 2004/2007 está pendiente de aprobación por los Vicerrectores de Investigación y Nuevas Tecnologías y el de Calidad, quienes solicitaron al Comité de Mejora la elaboración de un cronograma que sirviera de orientación al proceso, especialmente para aquellas actuaciones que requerían una inversión económica o cuando se tratase de contratación de personal adicional.

El Plan de Mejora 2004-2007 deberá ser completado con un Plan Estratégico, de cuya elaboración se encargará el Comité de Mejora y la dirección del Servicio, que seguirá en todo momento las propias necesidades de la Biblioteca y sus usuarios y la misión del Servicio, y estará siempre orientado a equipararse con las mejores prestaciones de las bibliotecas universitarias de nuestro entorno. Antes de pasar a estudiar los ámbitos de actuación y sus objetivos estratégicos, es preciso analizar las premisas fundamentales de este Plan:

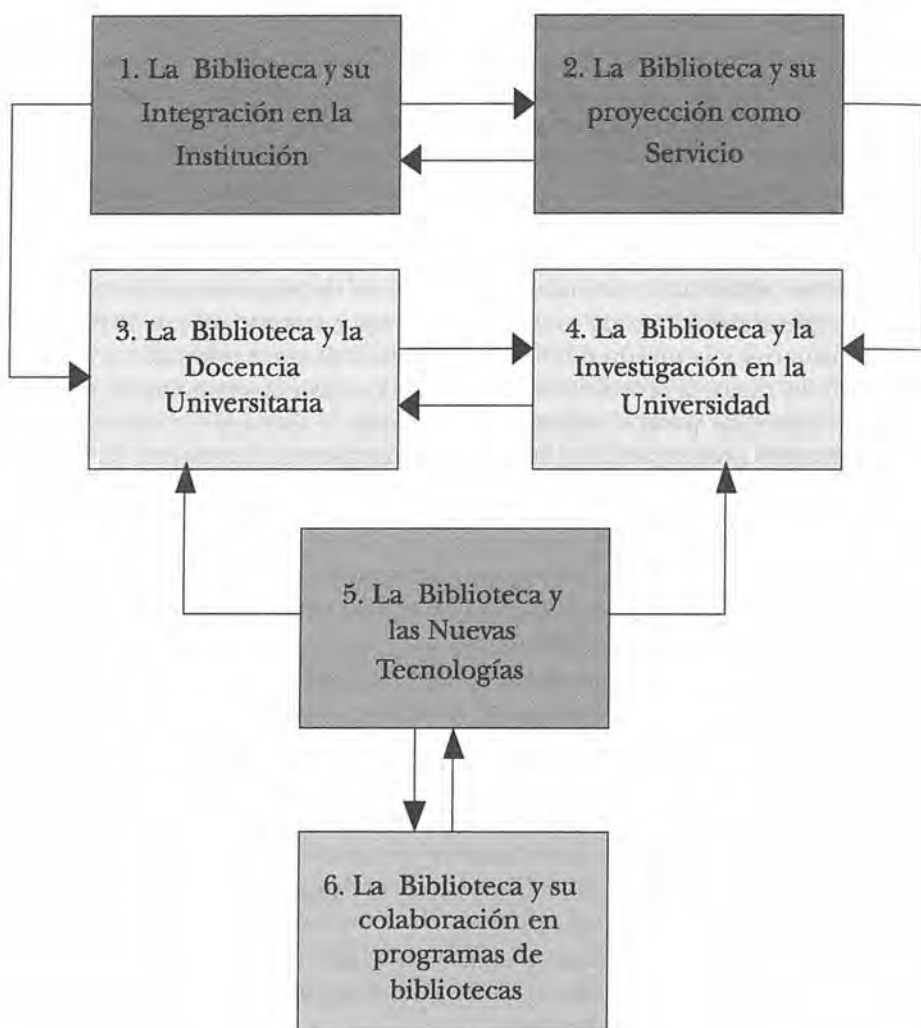
Premisas del Plan de Mejora:

- Debe adaptarse plenamente a las demandas y expectativas de nuestros usuarios en una dinámica de intercambio continuo de información y valoración de nuestras actividades.
- Debe servir para implantar la gestión de calidad de una forma paulatina y coherente de forma que se incorpore plenamente en el ámbito de trabajo.
- Debe ser el resultado de un trabajo en equipo que recoja los distintos puntos de vista del personal de la Biblioteca.
- Debe tener en cuenta la delegación de funciones y la gestión por competencias de la plantilla del Servicio y servir como incentivo y motor de cambio en el desempeño de nuestras actividades cotidianas.
- Debe servir para conformar una biblioteca con una estructura de personal y servicios flexible capaz de ofrecer una imagen unívoca y a su vez con servicios personalizados.
- Debe constituir un puente que enlace la política bibliotecaria con el actual equipo de gobierno de la Universidad y establecer una sinergia

con aquellos servicios universitarios que complementen y puedan potenciar las prestaciones de la BUMU.

- Debe ayudar en la correcta planificación del Servicio y en el desarrollo de nuevas vías y servicios.

El Comité de Mejora ha diseñado seis ámbitos de actuación que han sido complementados con 38 objetivos estratégicos. Estos ámbitos de actuación pretenden servir de marco directriz para establecer acciones concretas. Extraemos a continuación los ámbitos de actuación del Plan de Mejora 2004-2007¹²:



¹² Plan de Mejora 2004/2007, Biblioteca de la Universidad de Murcia, julio 2004.

1. **La Biblioteca y su integración en la Institución.** La Biblioteca debe organizar políticas activas en el marco de las necesidades de la Institución a la que sirve, bajo la supervisión de Gerencia y el Vicerrectorado de Investigación y Nuevas Tecnologías, e iniciar programas de colaboración con otros servicios universitarios.
2. **La Biblioteca y su proyección como Servicio.** Es fundamental conseguir una imagen corporativa del Servicio que se distinga por su oferta de servicios bien definidos y homogéneos que respondan plenamente a las expectativas de los usuarios. Esta oferta debe basarse en una planificación bien estructurada tanto a nivel de recursos documentales y servicios ofertados, como de personal e infraestructuras.
3. **La Biblioteca y la Docencia Universitaria.** Este servicio debe desarrollar programas concretos que sirvan de apoyo a la actividad docente desarrollada por la Universidad de Murcia, fomentando los medios necesarios para el Espacio Europeo de Educación Superior.
4. **La Biblioteca y la Investigación en la Universidad.** La Biblioteca debe disponer de una serie de servicios y recursos bibliográficos y documentales, caracterizados por su eficacia, que potencien la labor investigadora y la integración en los programas nacionales y europeos de Investigación y Desarrollo.
5. **La Biblioteca y las Nuevas Tecnologías.** La implantación y uso generalizado de Nuevas Tecnologías de la Información debe ir en paralelo a la planificación y desarrollo del Servicio de Biblioteca para garantizar las demandas tecnológicas de los usuarios y la optimización de las infraestructuras disponibles.
6. **La Biblioteca y su colaboración en Programas de Bibliotecas Regionales y Nacionales.** La extensión de mejoras en el Servicio lleva implícito un conocimiento de la realidad actual de las bibliotecas de nuestro entorno más próximo y la puesta en funcionamiento de programas de cooperación.

Mientras este proceso se desarrolla, la BUMU piensa ya en optar a la certificación del Servicio a través de la ANECA. La referencia para dicha certificación pasa necesariamente por tener en cuenta las valoraciones del Comité de Expertos Externos y el "Manual de procedimiento para la emisión del informe conducente a la obtención del certificado de calidad de los servicios bibliotecarios"⁴³ de la ANECA. Recomendaciones que han sido estudiadas detenidamente con objeto de remodelar y potenciar los aspectos más importantes para que la Biblioteca pueda optar a la Certificación.

⁴³ Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación. *Manual de procedimiento para la emisión del Informe conducente a la obtención del Certificado de Calidad para los Servicios de Biblioteca*. Madrid. ANECA, 2003.

Sistemas de gestión de la calidad: Una propuesta de modelo de procesos para un servicio de préstamo interbibliotecario

ROSA ESCOBAR GÓMIZ*, ANTONIO CANO SOLA**

Resumen: La Universidad de Almería ha implantando un sistema de gestión de la calidad (SGC) para el Área de Administración y Servicios logrando la certificación según la norma UNE EN ISO 9001:2000. El ámbito de aplicación del mismo incluye actualmente un servicio (Préstamo Interbibliotecario) de los prestados por la Biblioteca Universitaria "Nicolás Salmerón". La incorporación de otros servicios bibliotecarios está planificada.

Se expone brevemente el modelo de referencia propuesto por la familia de normas ISO 9000:2000 destacando los principios de enfoque al cliente y enfoque basado en procesos.

A continuación se describe el SGC implantado con las adaptaciones estructurales realizadas para adecuarse a las necesidades de la Universidad como organización. La estructura parcialmente descentralizada permite la integración gradual e independiente de servicios.

Se plantea el servicio de Préstamo Interbibliotecario en el contexto del SGC como un proceso de prestación de servicios del modelo ISO junto con la elaboración del modelo de procesos indicando la metodología, las herramientas conceptuales y el resultado de su aplicación. Finalmente se evalúan algunos de los aspectos más significativos del proceso de incorporación del servicio al SGC.

Palabras Clave: Gestión de calidad en servicios bibliotecarios, ISO 9000:2000, modelos de procesos, préstamo interbibliotecario; Bibliotecas Universitarias

1. INTRODUCCIÓN

La Universidad de Almería ha implantando un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) para el Área de Administración y Servicios (AAS) con el fin de

* Universidad de Almería; rescobar@ual.es

** Universidad de Almería; acano@ual.es

homogeneizar la prestación de los servicios. Se pretende incentivar una mayor orientación a las necesidades del usuario estimulando un incremento continuo de su satisfacción con los servicios prestados.

Los Estatutos de la Universidad de Almería establecen en su Capítulo 4. "Del personal de administración y servicios"

Artículo 119. El personal de administración y servicios constituye el sector de la comunidad universitaria al que corresponden las funciones de gestión, apoyo, asistencia y asesoramiento para la prestación de los servicios universitarios que contribuyen a la consecución y desarrollo de los fines propios de la Universidad.

El AAS constituye el ámbito de aplicación del SGC englobando todas las actividades de apoyo y soporte necesarias para que la Universidad desarrolle las funciones que le son propias: Docencia, Investigación y Extensión Universitaria.

En el SGC quedan incluidos por tanto un conjunto amplio y heterogéneo de servicios prestados a la Comunidad Universitaria:

- Gestión administrativa de la docencia
- Gestión administrativa de apoyo a la investigación
- Gestión de los recursos económicos, humanos y materiales
- Servicios de carácter técnico

Entre estos últimos se encuadran los servicios que presta la Biblioteca Universitaria para cumplir la misión encomendada en los Estatutos de la Universidad de Almería.

Artículo 193.2. "La Biblioteca tiene como misión facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información y colaborar en los procesos de generación del conocimiento, a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la Universidad".

2. MODELO ISO DE REFERENCIA

Para implantar el SGC la Universidad de Almería ha optado por el modelo propuesto en la familia de normas ISO 9000:2000. Dichas normas son documentos de marcado carácter técnico que han sido desarrolladas para servir de referente a toda organización interesada en la implementación y operación efectiva de un SGC.

La posibilidad de obtener un reconocimiento externo a través de entidades certificadoras acreditadas ha sido valorada muy positivamente al optar por este modelo. El mismo se alcanza mediante el proceso de certificación en el cual auditores externos examinan, evalúan y avalan el cumplimiento de los requisitos exigidos en la ISO 9001:2000 respecto del SGC de la organización.

La superación del proceso de certificación conlleva el registro de la organización y la obtención de un certificado para el SGC. También se adquiere el derecho de uso del sello y la marca registrada.

2.1. Normas ISO 9000

La edición actualmente en vigor de estas normas data del año 2000. La versión anterior era de 1994 y fue revisada en base a la experiencia acumulada en su aplicación por parte de miles de organizaciones.

UNE-EN ISO	Establece
ISO 9000:2000	Fundamentos y Vocabulario Conceptos fundamentales y terminología para un SGC
ISO 9001:2000	Requisitos Especifica las condiciones que debe satisfacer un SGC
ISO 9004:2000	Directrices para la mejora del desempeño Pautas para avanzar hacia modelos de Calidad Total ¹

TABLA 1. NORMAS ISO 9000 PARA SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
(ELABORACIÓN PROPIA)

La norma ISO 9001 especifica los requisitos que debe reunir el SGC. Estas condiciones son genéricas y aplicables a toda clase de organizaciones con independencia de la naturaleza de los productos o servicios que presten.

La interpretación de estos requisitos en el contexto de los servicios bibliotecarios no es inmediata y constituye un obstáculo importante. La existencia de unas guías de aplicación o directrices¹ facilitaría la aplicación del modelo ISO.

2.2. Enfoque al usuario

Se establece como objetivo primordial del SGC mantener y mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios, estando este íntimamente ligado a la percepción que tiene el usuario sobre el cumplimiento de los requisitos.

Los usuarios demandan servicios y productos con características que satisfagan sus necesidades y expectativas. Las especificaciones de servicio² y las solicitudes emitidas por los usuarios recogen los "requisitos del usuario" y definen la relación contractual que se establece entre el solicitante (usuario) y el que presta el servicio (la organización).

Los requisitos que deben cumplirse para la prestación de los servicios no están establecidos explícitamente en la familia ISO 9000. No se especifica cómo debe ser el servicio ni qué características y rendimientos preestablecidos

¹ Actualmente sólo existen publicadas en Italia por la Associazione Italiana Biblioteche. Applicare la norma UNI EN ISO 9001:2000 nelle biblioteche. Milano: UNI, 2002. vi, 86 p. Milano: UNI, 2002. vi, 86 p. (Sistemi qualità. Linee guida; 39). ISBN 88-87777-36-5

² Las cartas de servicio constituyen una forma de especificación de requisitos.

deben alcanzarse. La norma si exige que los requisitos deben ser identificados y documentados así como cualquier modificación que se produzca de los mismos. Las organizaciones deben proporcionar sistemáticamente servicios que reúnan las condiciones acordadas. Es el cumplimiento de los requisitos pactados lo que determina finalmente la conformidad o no del servicio.

2.3. Gestión por procesos

El principio esencial de la ISO 9000:2000 es la gestión mediante procesos. La estructura general del SGC se presenta en la norma ISO 9001:2000 como un modelo de procesos. La organización interna de este documento recorre el modelo de procesos propuesto indicando que requisitos se establecen sobre cada uno de ellos. El documento ISO 9004:2000 de forma análoga establece pautas para la mejora del desempeño.

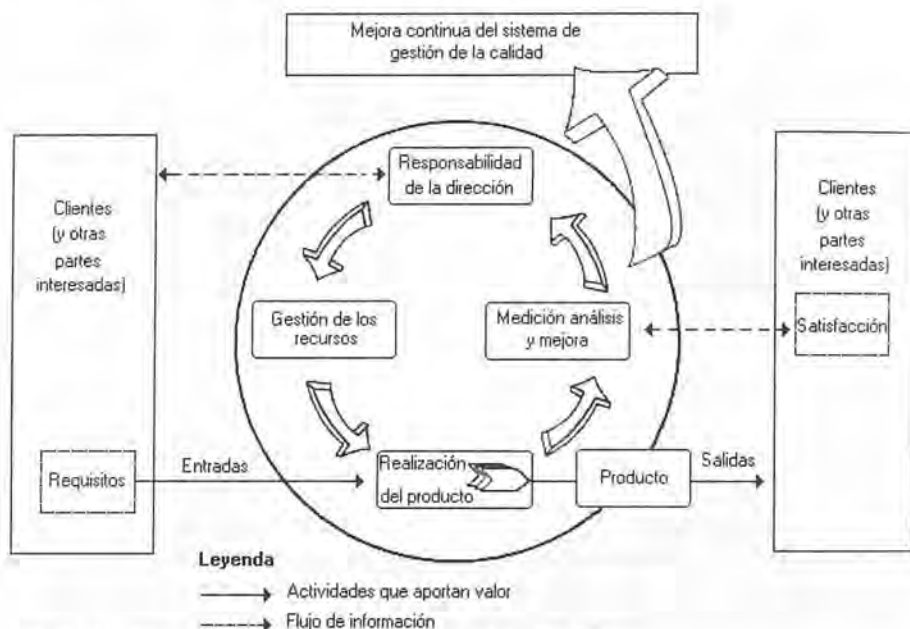


ILUSTRACIÓN 1. MODELO DE PROCESOS DE UN SGC (FUENTE: UNE-EN ISO 9001:2000)

Un modelo es un esquema teórico de un sistema o de una realidad compleja que se elabora para facilitar su comprensión y el estudio de su comportamiento.

El concepto básico de proceso es el de un conjunto de actividades interrelacionadas que transforman elementos de entrada en elementos de salida. Esta definición es a su vez aplicable a las actividades mencionadas considerándolas subprocesos.

Durante la transformación de las entradas en salidas el proceso consume recursos. Se puede obtener información sobre la actividad del proceso realizando mediciones y analizando la información recopilada para obtener indicadores. Cuando sea preciso evidenciar el funcionamiento de un proceso se generarán registros que reflejen documentalmente la actividad realizada por el mismo.

La diferencia que aporta un proceso entre la entrada que recibe y la salida que entrega, se denomina "valor añadido". Clasificando los procesos en función del valor añadido que aportan al usuario diferenciamos entre procesos clave y procesos de soporte:

- CLAVE. Aportan valor añadido directamente al usuario. Básicamente son aquellos por los que el usuario solicita el servicio y los que percibe directamente.
- SOPORTE. Aportan valor añadido a otros procesos. Forman la infraestructura organizativa necesaria para los procesos clave.

La gestión de los procesos implica usar un método planificado que sistemáticamente permita:

- Identificar y definir los procesos
- Establecer las interacciones entre los mismos
- Ejecutarlos de forma efectiva ajustándose a unos comportamientos previstos. Debe obtenerse una escasa variabilidad, aumentando la eficiencia y la eficacia de los procesos.
- Revisar los procesos y actuar sobre los mismos estableciendo acciones que corrijan las desviaciones que excedan la tolerancia admisible.
- Identificar y analizar oportunidades de mejora.

La toma de decisiones debe apoyarse en el análisis de la información sobre el comportamiento y las tendencias de los procesos. Las mediciones y el análisis mediante indicadores tienen que formar parte de la actividad planificada.

La gestión mediante procesos supone un cambio importante en la percepción que la organización tiene de sí misma. La perspectiva tradicional se configura mediante estructuras verticales que forman una jerarquía de servicios, áreas, secciones, negociados, etc. Se centra en las agrupaciones de recursos humanos y en la cadena de mando existente.

Esta visión debe coexistir con una perspectiva horizontal que visualiza la organización como una red de procesos interrelacionados por los flujos de trabajo que se generan. El cambio de punto de vista implica prestar atención no sólo a "quién" presta los servicios (recursos) sino "cómo" (procesos) se prestan.

La visión centrada en los flujos de trabajo y procesos facilita la planificación y ejecución del trabajo por proyectos permitiendo focalizar los objetivos, el esfuerzo y los resultados en los procesos que aportan valor. También permite identificar oportunidades de automatización de los flujos de trabajo siendo el punto de partida para la aplicación de técnicas de workflow.

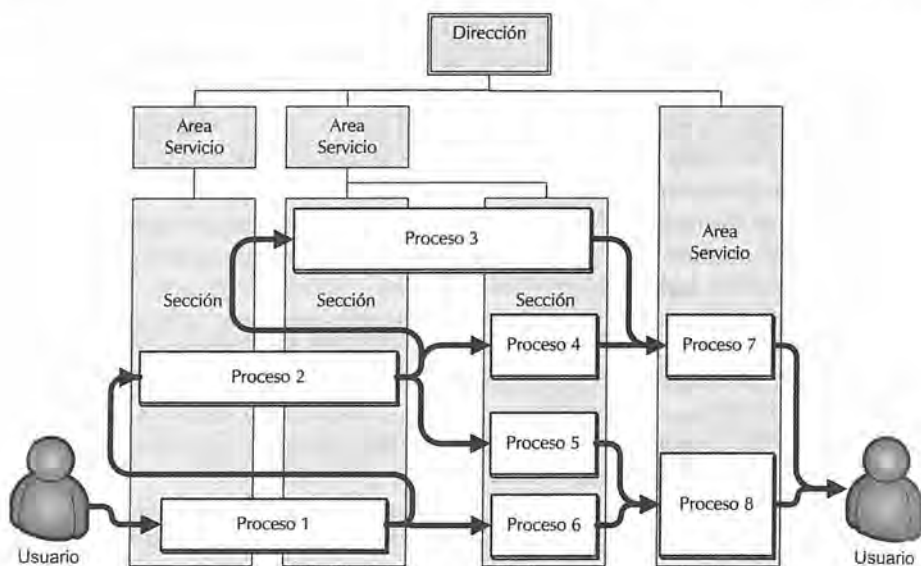


ILUSTRACIÓN 2. COEXISTENCIA DE LA VISIÓN HORIZONTAL Y VERTICAL.
(ELABORACIÓN PROPIA)

3. ESTRUCTURA DEL SGC DE LA UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Durante el diseño del modelo de procesos del Área de Administración y Servicios se han valorado los siguientes factores:

- El elevado número de servicios y la complejidad de los procesos desarrollados. Forman un conjunto heterogéneo de servicios que atienden a diferentes colectivos de usuarios.
- Existe una interacción débil e incluso nula entre los procesos de diferentes servicios. En la mayoría de los casos cada servicio se presta de forma autónoma respecto de los demás.
- El bajo grado de conocimiento y de experiencia en la gestión de la calidad y sus herramientas. Actualmente se está realizando un esfuerzo significativo en formación y difusión de los conceptos, métodos y herramientas que han de aplicarse.

Lo anterior ha determinado que el desarrollo e implementación del SGC se realice de forma gradual, incorporando inicialmente un número reducido de servicios y extendiéndolo mediante las revisiones anuales del ámbito de aplicación del SGC.

La estructura resultante plantea una organización parcialmente descentralizada que tiene dos niveles:

- Común para todo el SGC. Por criterios de organización y economía de recursos se han centralizado todos los procesos comunes que aportan la infraestructura necesaria para los servicios incluidos en el ámbito de aplicación del SGC.
- Propio de cada servicio incluido en el ámbito del SGC considerándolo un proceso de realización del producto/servicio del modelo de referencia ISO.

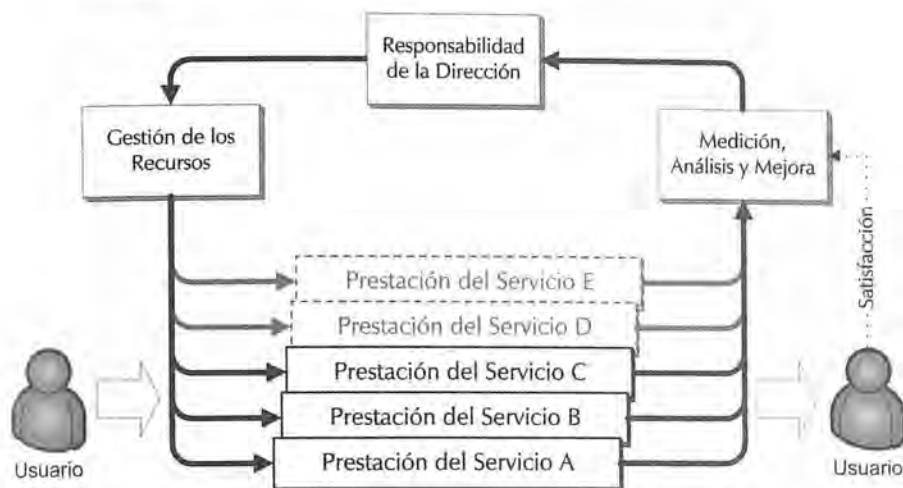


ILUSTRACIÓN 3. REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCESO DE INCORPORACIÓN DE SERVICIOS AL ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL SGC DE LA U. DE ALMERÍA (ELABORACIÓN PROPIA)

3.1. SGC DE LA UAL: INFRAESTRUCTURA COMÚN

En este nivel se incluyen todos los procesos que por sus características han podido centralizarse:

- Control de documentos
- Auditorías internas
- Control de no conformidades, Acciones correctoras y Acciones preventivas
- Quejas y Sugerencias

La implementación de los mismos aplicando tecnologías de intranet ha permitido desplegarlos con eficacia.

También se ha diseñado de forma modular la documentación del SGC incluyendo en este nivel los documentos:

- Documentos estratégicos
- Misión, Visión, Política de Calidad
- Documentos generales:

- Manual de Calidad y el de Organización
- Los procedimientos generales
- Las fichas de procesos
- Documentos de planificación
- Plan anual de Calidad
- Revisiones
- Informes de Auditorias

El control de la documentación respecto de versiones y la distribución de la misma han sido implementados mediante una intranet con control de acceso.

El SGC tiene como máxima autoridad un órgano colegiado (Comité de Calidad) integrado por la Gerencia como representante de alta dirección de la organización y por el Responsable de Calidad de cada servicio incluido en el ámbito del SGC.

3.2. SGC DE LA UAL: PROCESOS DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

En este nivel se incluyen los procesos propios de cada servicio siendo la figura del Responsable de Calidad el vínculo oficial con el Comité de Calidad.

- Gestión Administrativa de Enseñanzas Propias
- Servicio de Préstamo Interbibliotecario
- Servicio Universitario de Empleo

El Servicio de Préstamo Interbibliotecario ha sido el primer servicio bibliotecario incluido en el ámbito de aplicación del SGC.

4. MODELO DE PROCESOS DEL SERVICIO DE PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO

4.1. Descripción del servicio

El objeto de la prestación del SPI es complementar al Servicio de Préstamo Local, proporcionando a los usuarios acceso a documentos no disponibles mediante dicho servicio.

El SPI se basa fundamentalmente en la labor de intermediación que se realiza entre el usuario que desea acceder a un documento no disponible mediante préstamo local y los proveedores que disponen de dicho documento.

Un usuario inicia la prestación del servicio presentando una solicitud en la que documenta los requisitos:

- Del documento al que desea acceder, identificándolo mediante una referencia bibliográfica e indicando el régimen de acceso (préstamo/reproducción) que solicita para el mismo
- Económicos, indicando el coste máximo que desea sufragar derivado de la prestación del servicio

- De tiempo, indicando el periodo de tiempo en el que debe prestarse el servicio

La prestación del servicio requiere la contratación y suministro de servicios de reproducción/préstamo de documentos. Los proveedores de esos servicios son organizaciones públicas o privadas con fondos bibliográficos y con servicios de préstamo interbibliotecario.

La solicitud es tramitada realizando:

- La localización de proveedores que dispongan del documento en los términos solicitados por el usuario.
- La obtención de servicios de reproducción y/o préstamo contratándolos con el proveedor disponible más adecuado
- Permitiendo el acceso del usuario al documento en las condiciones acordadas

4.2. Construcción del modelo. Método y herramientas

El modelo de procesos para la prestación del SPI se ha documentado mediante la aplicación de varias herramientas conceptuales. Su uso no es obligatorio según el modelo ISO pero constituyen las herramientas habituales en otros campos del conocimiento principalmente en tecnologías de la información.

La elaboración del modelo toma como punto de partida el proceso de prestación del servicio visto como un solo proceso monolítico. En este nivel (0 o de contexto) se define el mapa de procesos que permite representar gráficamente los procesos clave y de soporte.

La aplicación reiterada de las herramientas sobre los procesos resultantes crea un modelo formado por varias capas. En cada una de ellas se deben utilizar las herramientas de modelado más adecuadas en función del nivel de detalle requerido.

Herramienta	Elementos	Características
Mapa de procesos	Representación gráfica de <ul style="list-style-type: none"> • los procesos • interacciones • límites del sistema 	<ul style="list-style-type: none"> • Alto nivel de abstracción • Bajo nivel de detalle • No representa la lógica de flujo • No representa la secuencia
Diagrama de estado	Representación gráfica de <ul style="list-style-type: none"> • estados de un objeto • transiciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Alto nivel de abstracción. Permite representar procesos altamente complejos. • Bajo nivel de detalle • No representa la lógica de flujo
Diagrama de flujo (Versión gráfica)	Representación gráfica de <ul style="list-style-type: none"> • los procesos • lógica subyacente • secuencia (Inicio/Fin) 	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel medio/bajo de abstracción • Nivel medio/alto de detalle • Representa la lógica de flujo • Representa la secuencia

Herramienta	Elementos	Características
Diagrama de flujo (Versión tabular)	Descripción textual tabular <ul style="list-style-type: none"> • los procesos • lógica subyacente • secuencia (Inicio/Fin) 	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel bajo de abstracción • Nivel alto de detalle • No facilita el seguimiento de la secuencia y de la lógica de flujo
Fichas de proceso	Descripción textual tabular <ul style="list-style-type: none"> • Entradas/salidas • Descripción • Recursos • Indicadores 	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel bajo de abstracción • Nivel muy alto de detalle • No representa la lógica de flujo • No representar la secuencia

TABLA 2. HERRAMIENTAS DE MODELADO DE PROCESOS. CARACTERÍSTICAS.
(ELABORACIÓN PROPIA)

4.3. Modelo de la prestación del SPI

NIVEL 0. MAPA DE PROCESOS

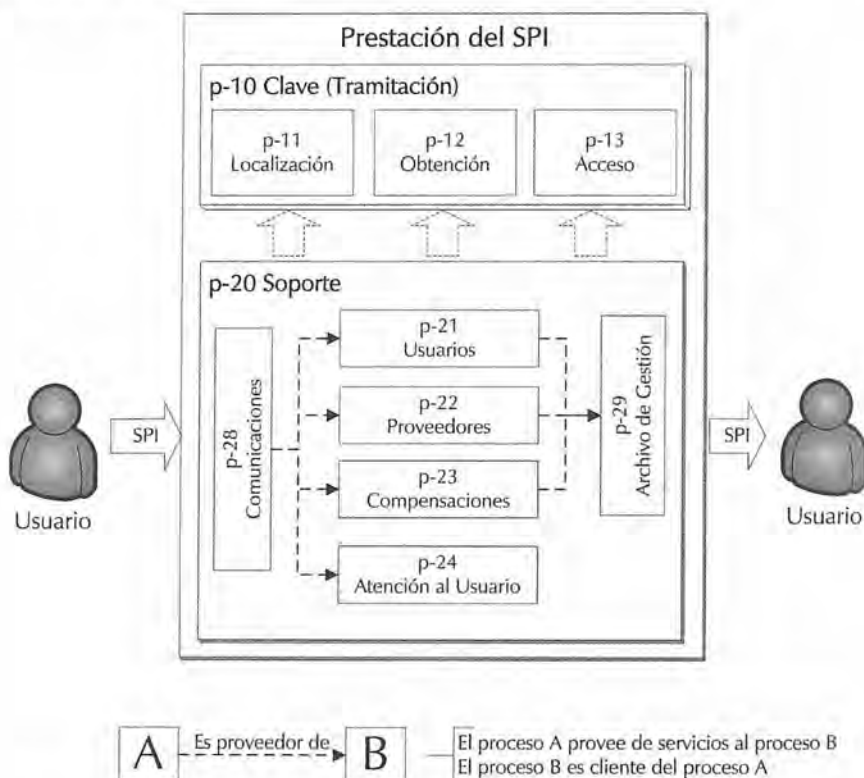


ILUSTRACIÓN 4.- MAPA DE PROCESOS DEL SERVICIO DE PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO
(ELABORACIÓN PROPIA)

Se ha identificado un proceso clave "p-10 Tramitación" que consta de tres subprocesos:

Denominación	Subprocesos
p-11 Localización (de proveedores)	<ul style="list-style-type: none"> • Búsqueda de proveedores que dispongan del documento solicitado y se ajusten a los requisitos económicos y de tiempo solicitados por el usuario. • Selección del proveedor más favorable entre los localizados en base a la información disponible de los mismos.
p-12 Obtención (de servicios)	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de la contratación de servicios de préstamo/reproducción.
p-13 Acceso (al documento)	<ul style="list-style-type: none"> • Control de la disponibilidad del documento para el usuario • Entrega de servicios de reproducción • Circulación de servicios de préstamo

TABLA.3. PROCESOS CLAVE DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO

Denominación	Subprocesos
p-21 Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de la información de usuarios. Altas, bajas y modificaciones.
p-22 Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de la información de proveedores. Altas, bajas y modificaciones. • Valoración y selección en función de su capacidad para proporcionar servicios.
p-23 Compensaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión y tramitación de las contraprestaciones económicas derivadas de los servicios solicitados.
p-24 Atención al usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación, formación e información al usuario.
p-28 Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Procesamiento de la información recibida y enviada durante la prestación del SPI
p-29 Archivo de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> • Almacenamiento y recuperación de la información generada durante la prestación del SPI

TABLA 4. PROCESOS DE SOPORTE DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO. (ELABORACIÓN PROPIA)

NIVEL 1 PROCESOS CLAVE

Los tres procesos clave interactúan entre sí según el siguiente diagrama de flujo.



ILUSTRACIÓN 5. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO CLAVE "p-10 TRAMITACIÓN".
(ELABORACIÓN PROPIA)

Para modelizar la tramitación de las solicitudes de SPI se ha utilizado un modelo de estados y transiciones entre los mismos. Así, una solicitud parte de un estado inicial, transita por una serie de estados intermedios y finaliza en un estado terminal.

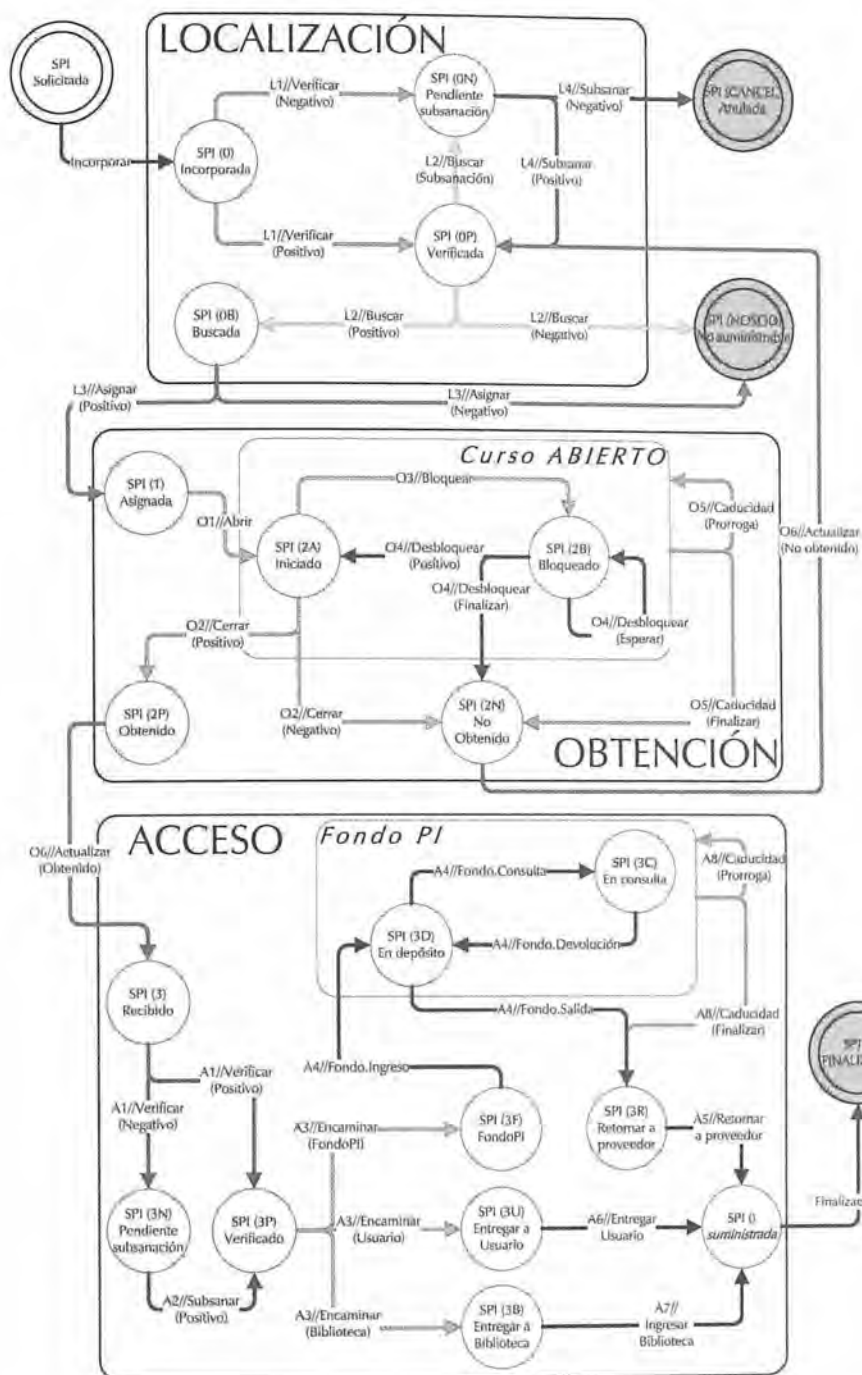


ILUSTRACIÓN 6. DIAGRAMA DE ESTADOS Y DE TRANSICIONES DE LA TRAMITACIÓN DE UNA SOLICITUD SPI. (ELABORACIÓN PROPIA)

NIVEL 2 PROCESOS CLAVE

Cada transición entre estados está producida por un subproceso. El siguiente diagrama muestra el detalle de una solicitud que se encuentra en estado “(OP) Verificada”.

Este estado significa que la solicitud ha sido recibida, incorporada al sistema informático validando los datos del usuario solicitante y éste ha proporcionado una referencia bibliográfica para poder iniciar la localización de un proveedor adecuado.



ILUSTRACIÓN 7. DIAGRAMA DE ESTADOS. DETALLE DE LA TRANSICIÓN L2 BUSCAR.
(ELABORACIÓN PROPIA)

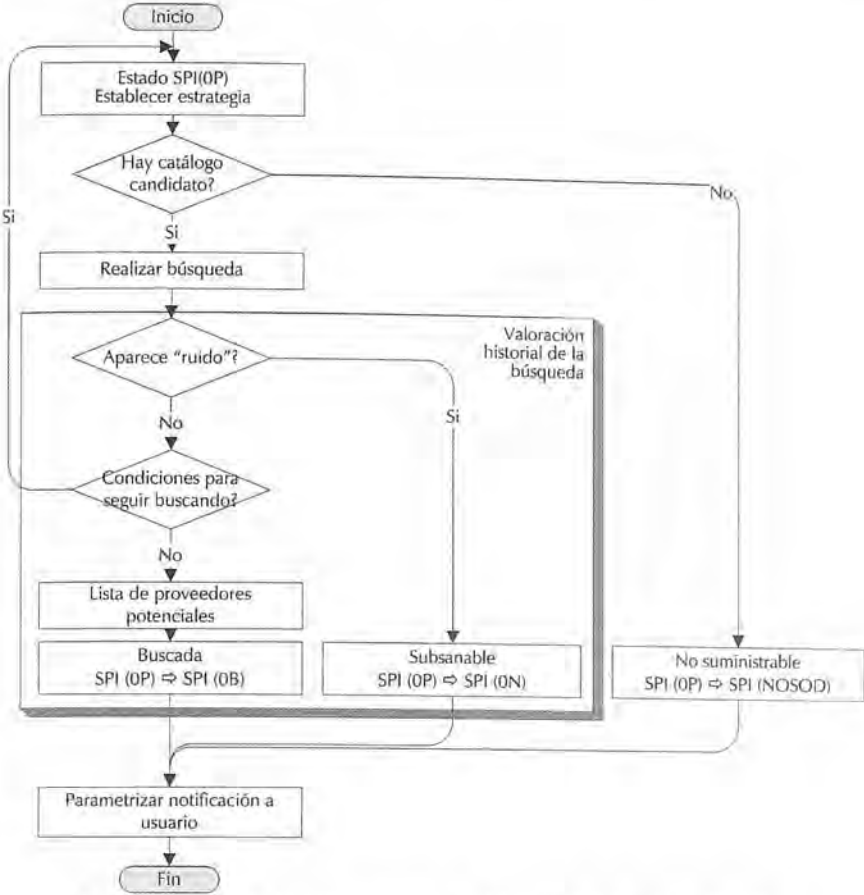


ILUSTRACIÓN 8. DIAGRAMA DE FLUJO DE LA TRANSICIÓN “L2//BUSCAR”.
(ELABORACIÓN PROPIA)

El diagrama de flujo de la transición “L2//Buscar” documenta el proceso que rige el paso desde el estado de partida “(OP) Verificada” a uno de los tres posibles estados de destino “OB Buscada” “ON Subsanación” o el estado terminal “NOSOD”.

La versión tabulada del mismo diagrama de flujo permite incorporar un grado mayor de detalle facilitando su utilización como instrucciones de trabajo.

Paso	Descripción
INICIO	<u>Establecer estrategia</u> Seleccionar los catálogos teniendo en cuenta los requisitos de la SPI: <ul style="list-style-type: none">• Documentales: Tipo de documento• Coste/Tiempo: Nivel de búsqueda• Histórico de búsquedas anteriores. Determinar el catálogo con mayor preferencia entre los anteriormente seleccionados.

Paso	Descripción
2	Si no se dispone de catálogo candidato para realizar la búsqueda, <ul style="list-style-type: none"> • SPI pasa a no suministrable SPI[NOsod], • Ir a FINAL
3	<u>Realizar búsqueda</u> Se realiza la búsqueda <ul style="list-style-type: none"> • Haciendo la consulta al catálogo • Obteniendo el resultado de la consulta • Codificando el resultado y registrándolo
4	<u>Valorar resultado</u> Se pretende valorar el resultado parcial de la búsqueda. <i>Diferencias</i> Si aparecen diferencias entre lo solicitado por el usuario y los resultados que se obtienen entonces, <ul style="list-style-type: none"> • se fija SPI [0N] • Ir al FINAL
5	<i>Finalización búsqueda</i> De no aparecer diferencias hay que comprobar si la búsqueda termina. Esto ocurre si se cumple alguna de las siguientes condiciones: <ul style="list-style-type: none"> • La búsqueda tiene éxito, encontrándose al menos un proveedor potencial suficientemente satisfactorio (Aceptable) al que solicitarle el suministro. • La búsqueda fracasa. Se han agotado los límites "razonables" (nivel) para la búsqueda sin localizar ningún proveedor.
6	Si la búsqueda continúa <ul style="list-style-type: none"> • seleccionando el siguiente catálogo candidato. • Ir al INICIO
7	Una vez que la búsqueda finaliza <ul style="list-style-type: none"> • se elabora la "lista de proveedores potenciales" • se fija SPI [0B]
FINAL	Parametrizar notificación a usuario

TABLA 5. PROCESOS DE SOPORTE DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE PRÉSTAMO INTERBIBLIOTEGARIO. (ELABORACIÓN PROPIA)

5. CONCLUSIONES

Un SGC proporcionar un marco de trabajo para la mejora continua que permitirá al Área de Administración y Servicios mantener e incrementar la satisfacción de sus usuarios centrándose en las necesidades y expectativas de los mismos respecto de los servicios existentes. El SGC fomenta la realización sistemática de actividades que identifican, definen y controlan los procesos

que aportan "valor añadido". El seguimiento y control de los procesos permitirá proporcionar servicios que cumplan con los requisitos acordados.

El esfuerzo necesario para la formación, el diseño, la implementación y puesta en marcha del SGC será cada vez menor hasta alcanzar un régimen estacionario estable. Una vez superada esta etapa se podrán centrar los recursos en las actividades de control y mejora mediante la reingeniería de los procesos. Los beneficios del SGC y su impacto en los servicios se percibirán gradualmente.

Las estructura modular semi descentralizada del SGC de la Universidad de Almería facilitará la inclusión de servicios en el ámbito de aplicación. Con la incorporación de más servicios bibliotecarios deberán afrontarse retos y plantearse soluciones para las limitaciones inherentes al diseño actual del SGC. Éste no contempla la gestión coordinada de servicios que compartan dirección, planificación, objetivos y recursos. La definición de un modelo de procesos adecuadamente detallado que incluya todos los servicios de la Biblioteca constatará la interacción existente entre los mismos.

La construcción del modelo de procesos ha puesto de manifiesto la existencia de áreas deficitarias en la implementación de los mismos. La aplicación informática (GTBib-Sod) que da soporte a dicha automatización no contempla la totalidad del modelo. La indefinición de algunos requisitos por parte del usuario, la inexistencia de registros y una trazabilidad limitada presentan problemas prácticos para la construcción de indicadores adecuados y para la determinación de la conformidad del servicio.

BIBLIOGRAFÍA

- AENOR [ed.]. *Gestión de la calidad ISO 9000:2000*. Madrid: Asociación Española de Normalización y Certificación, 2001 [CD-ROM].
- AENOR [ed.]. *Conocer ISO 9000:2000* [CD-ROM].
- AENOR [ed.]. *Principios básicos de la gestión de la calidad* [CD-ROM].
- AUDICANA URIARTE, Ana, et al. *Guía de implantación de un sistema de gestión por procesos basado en la norma ISO 9000:2000*. Vitoria: Organización Central, 2004.
- The ISO 9000:2000 Essential: a practical handbook for implementing the ISO 9000 Standards*, 3rd ed. CSA International, 2001.
- FERNANDEZ HATRE, Alfonso. *Manual y procedimientos de un sistema de calidad ISO 9001:2000*. Gijón: Instituto de Fomento Regional, 2002.
- FERNANDEZ HATRE, Alfonso. *Implantación de un sistema de calidad Norma ISO 9001: 2000*. Gijón: Instituto de Fomento Regional.

Referencias

- Servicio de Biblioteca y Archivo de la Biblioteca Universitaria "Nicolás Salmerón"
(<http://www.ual.es/Universidad/Biblioteca/>).
- Servicio de Organización y Racionalización Administrativa (SORAD)
(http://sorad.ual.es/calidad_pas/).

La publicidad en el punto de venta (P.L.V.) como herramienta promocional de los productos y servicios bibliotecarios

VIVIANA FERNÁNDEZ MARCIAL*

Resumen: La promoción de los servicios y prestaciones de la biblioteca posee el mismo nivel de importancia que la calidad de las mismas. La comunicación de la oferta de servicios y productos es la garantía de uso y por tanto de alejar a las bibliotecas de una realidad: la infrautilización o el uso inadecuado de los servicios y productos.

La comunicación promocional posee cinco herramientas, una de estas, es la publicidad. La publicidad utiliza diversos medios o canales entre los que se encuentra la P.L.V. (Publicidad en el Lugar de Venta). Este concepto, estrechamente relacionado en el caso de las bibliotecas, con la señalización aunque no únicamente, es una vía eficaz de promoción por diversas razones pudiéndose citar dos fundamentalmente su bajo coste y la eficacia de impacto.

Para aplicar este tipo de promoción es necesario considerar que cualquier actividad de comunicación se enmarca en el sistema del Marketing y por tanto ha de planificarse considerando una serie de aspectos que determinarán la eficacia de la promoción.

El presente trabajo revisa la importancia del Marketing y la promoción en la gestión de las bibliotecas, significando el valor de la P.L.V. Aborda las manifestaciones de esta técnica, los principales problemas en su aplicación así como las ventajas de su uso. Finalmente se esbozan un conjunto de recomendaciones posibles en el diseño de la P.L.V.

Palabras clave: Marketing bibliotecario, promoción, publicidad en el punto de venta, marketing no convencional, *below the line*.

* Universidad San Pablo-CEU (Madrid); marcial.fhm@ceu.es

INTRODUCCIÓN

La comunicación de la oferta de productos y/o servicios ofrecidos por una institución o empresa es parte consustancial de su actividad. Una organización crea un conjunto de prestaciones con el fin de ser adquiridas o utilizadas por sus consumidores. La función que permite vincular ambas partes, la organización y sus clientes o usuarios, es el Marketing, siendo la comunicación promocional un elemento clave en la gestión del mismo.

La utilidad del Marketing en la gestión de las organizaciones no es privativa del sector de empresarial. El Marketing es una actividad necesaria, también, en aquellas organizaciones con fines sociales. De hecho el concepto *Marketing Social* obedece a una adaptación de los principios de este sistema de gestión a entidades no lucrativas.

El Marketing es una actividad enraizada en la gestión bibliotecaria. Una somera revisión de la cinco leyes de la Biblioteconomía definidas por Ranganathan permite corroborar este planteamiento. Así, es posible identificar principios tales como, la valoración de la relación entre la oferta y la demanda, la orientación al usuario y el principio de segmentación de mercados, las actividades de comunicación promocional, de distribución e información, y el reconocimiento de la importancia del entorno y de adaptación al mismo.

El camino recorrido por el Marketing bibliotecario ha sido irregular y no precisamente afortunado. Si bien ya en el siglo XIX aparecen actividades de tipo promocional en las bibliotecas, durante muchos años este sistema de gestión ha sido, en cierta medida, olvidado aunque bien se podría indicar que en muchos casos rechazado. No es hasta los años ochenta y fundamentalmente a partir de la década de los noventa del siglo pasado que esta actividad comienza a alcanzar una paulatina aceptación. Como dato significativo valga indicar que hasta el año 2003 se reconoce por una institución de peso la importancia de éste. La creación del *Premio Internacional IFLA/3M de Marketing*, reivindica el papel de esta actividad en la medida que fomenta la aplicación de los principios del Marketing en bibliotecas,

Diversas son las causas que provocan este distanciamiento entre la biblioteca y el Marketing. Walters(1992) precisa que la propia naturaleza de la institución incide en ello. Apunta que las bibliotecas son organizaciones de tipo tradicional, donde imperan prácticas y rutinas establecidas. La resistencia a los cambios se convierte en una actitud que afecta a la incorporación de tendencias novedosas. Otro aspecto a considerar es que las bibliotecas identifican su naturaleza socio-cultural y educativa con una misión muy amplia, con objetivos muy generales. Estos macro-objetivos provocan una falta de concentración en las verdaderas funciones de la biblioteca, en la atención diferenciada a sus usuarios-objeto, en definitiva atenta contra los principios de segmentación de mercado y de gestión de la demanda. Walters refiere que las bibliotecas no conciben en su gestión, el concepto de competencia. Razón por lo cual no se considera imprescindible el uso de estrategias de Marketing.

A lo antes expuesto, se debe añadir que el Marketing es una actividad que surge en el ámbito empresarial, en el sector lucrativo. En las bibliotecas se ha intentado permanecer fiel al carácter social de las mismas, rechazando así prácticas de tipo comercial. Esto, se manifiesta también en el ámbito académico, donde la enseñanza de esta disciplina se incorpora de forma reciente y no siempre se le otorga el peso e importancia necesarios.

La desvinculación de la biblioteca con las prácticas del Marketing tiene un impacto negativo en su imagen e impacto social. Winkworth (2002:132) plantea que la biblioteca ofrece una imagen de entidad carente de dinamismo, asociada a una misión y función pasiva, ajena a los cambios y acontecimientos del entorno y, por tanto, desvinculada del desarrollo económico y de un limitado alcance e impacto en la sociedad.

Edsall (1980) puntualiza que la ausencia de un proceso de comunicación efectiva de los fines, servicios y objetivos de las bibliotecas provoca en el usuario incompreensión, desinterés e infrautilización de los servicios. Esta percepción negativa sobre las bibliotecas hace de ésta una entidad subestimada, ignorada y considerada en desuso. El indudable riesgo que ello conlleva obliga a aplicar las técnicas del Marketing, en particular las de carácter promocional.

MARKETING Y PROMOCIÓN EN BIBLIOTECAS

La utilización de los principios y herramientas del Marketing en el ámbito de las bibliotecas se puede caracterizar a través de dos tendencias fundamentales. En primer lugar, se puede observar como en las bibliotecas se ha identificado, en un mismo nivel, la promoción y la gestión del Marketing. Es decir, que en términos generales la aplicación de los conceptos de Marketing se asocia, de forma exclusiva, con el uso de técnicas de promoción.

Otra tendencia identificable es que, por lo general, estas técnicas promocionales se concentran en las herramientas clásicas, tales como la publicidad en medios de comunicación, las relaciones públicas y el marketing directo. La utilización de estas técnicas no siempre son efectivas en el contexto de las bibliotecas pero se adoptan de forma automática por la efectividad que posee en otros contextos.

Podría decirse que el problema principal o la causa del fracaso de las actividades de Marketing se debe a la ausencia de una visión sistémica y sistemática de la gestión del mismo. Y el Marketing está abocado al fracaso si:

- a) No existe un perfecto engranaje entre la gestión estratégica (análisis del entorno, la competencia, el mercado, etc) y la operativa (planificación del producto, precio, distribución y promoción).
- b) No se asume que el mix del producto/servicio implica una concepción complementaria y armónica de cada elemento.
- c) No se tiene en cuenta el papel y función que cumplen las diferentes técnicas de promoción según los objetivos de promoción.

- d) No se analiza de forma efectiva la situación interna de la organización y los requisitos y características de los usuarios.

Como se ha indicado anteriormente, existe una práctica del marketing bibliotecario. Conviene ilustrar, a través de un ejemplo, las actividades que se desarrollan en éste. Savard(2000:27) ofrece los resultados de un estudio concluido en el año 1997. En el mismo se realizaron 540 cuestionarios a una muestra de bibliotecas canadienses de diversa tipología. Los resultados que aparecen en la tabla 1 reflejan las acciones desarrolladas por estas entidades, así como, el peso que posee cada de ellas sobre el total de acciones.

TABLA 1.
ACTIVIDADES DE MARKETING DESARROLLADAS EN BIBLIOTECAS CANADIENSES

Actividad	Porcentaje
Utilización de impresos	23.1%
Actividades de animación, conferencias, encuentros	16,3%
Uso de medios(TV, radio)	9%
Utilización de la Web	8.9 %
Estudios de mercado	5.5. %
Formación de usuarios, iniciación a la biblioteca	5.1 %
Presentación de nuevos productos o servicios	4.5%
Concursos	3.9 %
Visitas a la biblioteca, puertas abiertas	3.5 %
Participación en ferias, exposiciones, actividades externas	2.9 %
Donación de fondos, mecenazgo	1.3 %
Plan de Marketing	1.0 %

Fuente: Savard, Réjen(2000). La perception du marketing chez les bibliothécares. En. Savard, Réjen(Ed). *Adapting Marketing to Libraries in a Changing and World-wide environment. Papers presented at the 63th IFLA Conference, Copenhagen, September 1997*(p. 27) München: K. G: Saur,

Conviene comentar sobre estos datos que como se había señalado líneas arribas uno de los principales problemas que adolece la gestión del marketing bibliotecario, es la desarrollar acciones aisladas, desestructuradas. Cualquier actividad debe incardinarse en un plan de marketing. Los datos de la tabla reflejan la situación contraria.

Quizá resulte llamativo que el conjunto de actividades que se muestran en la figura anterior, aparecen tareas que se consideran parte de la propia gestión bibliotecaria. Lo cual sin dejar de ser cierto, deben ser consideradas y por tanto, gestionadas como técnicas de comunicación promocional. Tal es el caso

de la formación de usuarios, la celebración de exposiciones, la publicación de novedades bibliográficas. Incluso, los servicios de difusión selectiva de la información, constituyen un excelente ejemplo de marketing directo.

BELOW THE LINE

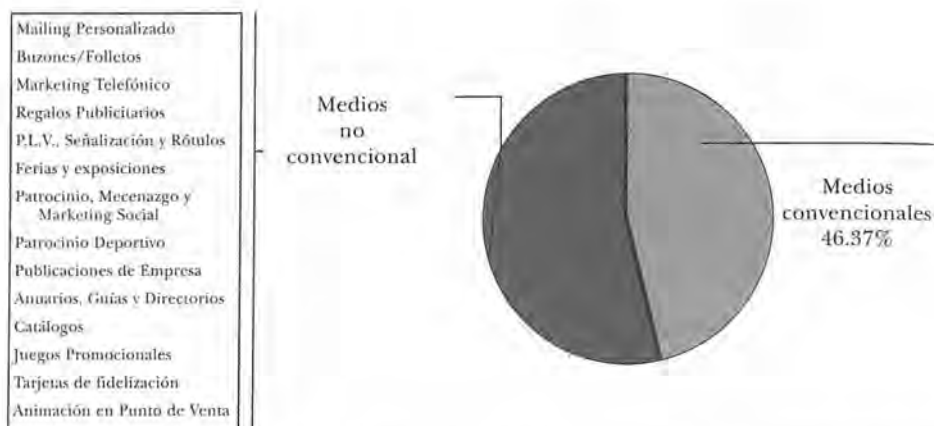
La literatura y la práctica del marketing bibliotecario centra su interés en herramientas recurrentes, la publicidad, las relaciones públicas, el marketing directo, incluso la e-publicidad (Sherman, 1980; Wood, 1988; Cronin, 1992) pero la denominada publicidad en el lugar de venta (P.L.V.) no ha merecido igual atención.

Las herramientas promocionales se han clasificado tradicionalmente en cinco tipos. La publicidad, entendiendo por ello, las acciones de comunicación unidireccional, impersonal y que se realiza a través de la contratación de medios; las relaciones públicas, esto es, el desarrollo de actividades que tienen como objetivo la mejora, modificación y reforzamiento de la imagen de una organización o bien; el marketing directo que es una comunicación bidireccional y concentrada; la fuerza de ventas, actividad promocional que desarrollan los comerciales o el personal de servicio; y la promoción de ventas, que no son más que las actividades que tienen como fin incentivar la compra en momentos puntuales.

En la práctica estas herramientas se entrecruzan, en apariencia, pues comparten los mismos medios. Por ejemplo, la televisión puede ser un canal para transmitir un spot publicitario pero también para hacer una rueda de prensa, que es una actividad propia de las relaciones públicas. Aparece recientemente una nueva división quizá más adecuada a la planificación de la promoción y que supera esta división tradicional. Así, la actividad promocional se clasifica en comunicación convencional o sea los que utilizan los medios y la no convencional, que transcurre al margen de los medios. También denominada *below the line*.

Este tipo de promoción está ganando cada vez más partidarios. La sobresaturación de información comercial transmitida a través de los medios convencionales y el alto coste de contratación de estos se convierten en la causa fundamental de esta situación. Sánchez Guzmán (1998:14) señala que los países más desarrollados destinan entre un 60% y 70% de su inversión a la promoción no convencional. En España el uso de los medios convencionales ha cedido terreno al *below the line* (INFOADEX, 2004). La gráfica 1 muestra esta situación.

GRÁFICA 1. INVERSIÓN PROMOCIONAL EN ESPAÑA (AÑO 2003)



Fuente: INFOADEX(2004). *Estudio INFOADEX de la inversión publicitaria en España 2004* (pp. 9-12). Disponible en: www.infoadex.es/noticias/ficheros/resumen2004.PDF. pp. 9-12.

Como se puede apreciar en la figura, la P.L.V. es una herramienta que se incardina en el marco del *below the line*. Y se puede definir como el “*Conjunto de medios y técnicas empleados para promover un producto o una gama de productos en una superficie de venta al por menor. La P.L.V. comprende la creación, la elaboración y la colocación de materiales destinados a facilitar la identificación de un producto y a estimular la venta de éste*” (Westphalen, M. H. y J. L. Piñuel, 1993: 1101-1102).

La P.L.V. es publicidad sencilla en cuanto a logística y diseño pues no requiere de inversiones de tiempo y dinero como por ejemplo, el uso de los mailings. Su objetivo es posicionar estratégicamente un producto o servicio para se perciba y asimile en el lugar de venta de un producto o prestación de un servicio (Sánchez Guzmán, 1998:66).

En cuanto a la aceptación de esta técnica se puede tomar como indicador el informe de INFOADEX. En el mismo se cita que la P.L.V. se ubica en el segundo lugar de los medios no convencionales utilizados en España durante el año 2003. Ocupa el 16, 3% de la inversión total de estos medios, experimentado un crecimiento del 8% con relación al año 2002 (INFOADEX, 2004: 12).

Es característico de la P.L.V. el uso de pancartas, carteles, banderolas, rótulos luminosos, móviles, expositores, paneles de escaparate, terminales interactivos, etc. (Westphalen, M.H. y J.L. Piñuel, 1993). También se incluyen, el diseño del exterior, el envase, el etiquetado, la ubicación de los productos en el lineal (Esteban Talaya, 1997), el teletexto, las comunicaciones sonoras y las proyecciones audiovisuales (Ortega Martínez, 1991).

BIBLIOTECAS Y EL USO DE LA PUBLICIDAD EN EL PUNTO DE VENTA (P.L.V.)

En las bibliotecas se realizan actividades propias de la P.L.V. De esta forma no es posible afirmar que es una nueva técnica. Pero quizá lo que es novedoso es, por su parte, reconocerlas como tal. Por otra, asumir que se realizan sin una planificación integral y con ello se hace necesario desarrollar una nueva visión sobre esta técnica.

Sin ánimo de pormenorizar la casuística del uso de la P.L.V. en las bibliotecas, se pueden identificar métodos tales como: a) El empleo del tablón de novedades bibliográficas, b) El uso de paneles donde se indica la organización de los fondos de libre acceso, c) La utilización de carteles indicativos de servicios, d) La existencia de carteles o tablón de actividades, e) La colocación de revistas novedosas en la parte externa o en la superior de los expositores, f) La creación de dípticos o folletos con información de productos y servicios de la biblioteca.

En el contexto de las bibliotecas, la P.L.V. se configura como una técnica especialmente idónea, por las siguientes razones:

- a) Posee un mayor y mejor impacto en la medida que el usuario no debe realizar esfuerzo alguno para recibir el mensaje. Por ejemplo, la baja asistencia a los cursos de formación de usuarios está motivada porque en la percepción del usuario es mayor el esfuerzo que el beneficio.
- b) Su efectividad es potencialmente mayor que otras técnicas en la medida que se dirige a usuarios reales de la biblioteca. Muchas actividades de publicidad se encaminan a captar a los usuarios potenciales, algo que entraña cierta dificultad. Entre otras razones porque los usuarios de las bibliotecas, en términos generales, se pueden considerar como vocacionales. Sin dejar a un lado la importancia de ampliar el mercado real, la P.L.V. tiene a su favor que se destina a usuarios que están físicamente en la biblioteca. En este sentido, es necesario considerar que los usuarios reales de un servicio son potenciales para otros. Por ejemplo, un estudiante de una biblioteca universitaria puede ser usuario real de la sala de lectura y potencial del servicio de audiovisuales.
- c) La P.L.V. permite reforzar los mensajes transmitidos a través de otras herramientas. Por ejemplo, si se ha remitido una publicidad sobre un nuevo servicio o una nueva base de datos a un usuario, el hecho de encontrar esta información en la propia biblioteca permite captar con mayor facilidad su atención.
- d) Es una técnica de muy bajo coste. Algo importante para cualquier organización pero en especial para las bibliotecas que trabajan con márgenes presupuestarios ajustados. No es habitual que una biblioteca pueda contratar una agencia de relaciones públicas, o afrontar el coste de un creativo, del pago de los medios, de la evaluación del impacto publici-

tario. Hay que considerar, además, que la promoción se desarrolla siempre con la combinación de varias técnicas, cada una con un coste asociado.

- e) El impacto de su mensaje es de una inmediatez superior que el resto de las técnicas. El usuario recibe el mensaje en el lugar donde puede utilizar el producto o servicio bibliotecario.
- f) Permite la creación de un mensaje selectivo aunque no personalizado. Selectivo en la medida que puede promocionar un aspecto puntual y no elementos generales que desenfocan la atención del usuario.
- g) Favorece y facilita el desarrollo del autoservicio. El libre acceso, ejemplo perfecto de autoservicio en las bibliotecas, se optimiza si las señalizaciones de los fondos son adecuadas. En caso contrario, el usuario acude continuamente al bibliotecario o reduce sus objetivos, creando una percepción negativa del servicio.
- h) Su sencillez de diseño permite un uso *ad hoc* de la misma.
- i) Posibilita un despliegue de creatividad pues se reducen al mínimo los problemas de logística y la atención se puede centrar en un diseño atractivo y efectivo.

La utilización de la P.L.V. en las biblioteca no está exenta de ciertas deficiencias. De forma ilustrativa se pueden indicar las siguientes prácticas. El uso de términos técnicos, en la señalización y en los carteles, que poseen pleno significado para los profesionales pero no así para los usuarios. Se incluyen los casos del uso de términos tales como, OPAC, Referencia, CDU. En muchos folletos no se explica la utilidad y usos de los servicios o se realiza haciendo uso de un lenguaje técnico. En algunos casos no existen guías para todos las prestaciones que lo requieren, por ejemplo, muchas bibliotecas poseen dípticos que explican los rudimentos para trabajar con las bases de datos, pero no con el catálogo; en ocasiones, no existen ninguna de las dos opciones.

Es característico también el empleo de carteles o señales en un formato que no es suficientemente visible o atractivo. Muchos servicios son señalizados sólo a la entrada de los mismos pero no existe señalización en otros lugares de la biblioteca, por ejemplo en las entradas. En ciertos casos, los carteles o rótulos no logran captar la atención por el empleo de un diseño poco llamativo a en ocasiones y por el tamaño reducido del formato. No es infrecuente que los tabloncillos de anuncio de actividades o los tabloncillos de novedades bibliográficas se emplacen en lugares de escasa accesibilidad. En algunos casos, la información es obsoleta. Como alternativa a los tabloncillos aparecen expositores que en algunos casos no poseen la organización adecuada.

EL P.L.V., al igual que otros ámbitos, no es ajeno a la equívoca idea que la cantidad es sinónimo de calidad. Por ello, otro de los problemas habituales es la abundancia de información promocional. En algunos tabloncillos aparece tal cantidad de mensajes que provoca el efecto contrario a la retención. En cuan-

to al objetivo básico de toda promoción que consiste en captar, en primer lugar, la atención del usuario no siempre se consigue en las bibliotecas. Los formatos, los medios empleados, los colores, el tipo de letra, el mensaje en sí, carecen de la originalidad suficiente. Por otra parte, es práctica habitual de las bibliotecas recurrir a los mismos métodos, sin realizar un esfuerzo creativo.

Mejorar estas condiciones requiere estrategias puntuales. Pero, en términos generales se pueden proponer las siguientes recomendaciones:

- a) Adecuar la P.V.L. a los diferentes tipos de segmentos de usuario, teniendo en cuenta el factor de la diversidad social, cultural, formativa, idiomática, etc.
- b) Servir de complemento a mensajes transmitidos por otros medios de promoción.
- c) Diseñar los mensajes utilizando la cantidad de información suficiente pero intentando evitar la saturación de información.
- d) Disponer los medios de la P.L.V. en los lugares adecuado, acercando el mensaje al usuario y no lo contrario.
- e) Crear mensajes originales y diferenciados, no sólo entre bibliotecas sino en la propia biblioteca, adaptando contenido y forma a los servicios o productos objetos de promoción.
- f) Adoptar un estilo y un lenguaje claro, sencillo, preciso, fácil de comprender e interpretar.
- g) Orientar la P.L.V. no a una simple función de información, sino al logro de la máxima efectividad en la modificación de la demanda.
- h) Cuidar el diseño de la P.L.V. en términos de soporte, grafismo, e integración en el entorno físico de la biblioteca con el fin de captar la atención y transformar ésta en acción.

En definitiva el uso de la P.L.V. debe planificarse bajo la perspectiva de facilitar el desarrollo del servicio y sobre todo el uso de los mismos.

CONCLUSIONES

La incorporación de sistemas de gestión, en particular, el Marketing en la gestión de las bibliotecas es una realidad que se prevé como una tendencia creciente. Sin embargo, la inexperiencia en el uso de las técnicas del Marketing puede motivar una aplicación inadecuada de los mismos con el riesgo de suscitar una desmotivación en su aplicación.

En el marco de la sociedad de la información aparecen dos factores que inciden de forma negativa en la evolución y desarrollo de la biblioteca. Uno, la generalización de acceso a la información a través de la Web; otro, la pre-

ponderación de una cultura mediática y audiovisual. Lo primero implica que los usuarios van relegando la función de la biblioteca a un segundo plano, pues no reconocen la importancia de su papel de intermediario, de eslabón que añade valor a la información. Lo otro, implica que aunque las bibliotecas son en la práctica, mediatecas, los usuarios no se identifican con esta función. Se debe considerar, además, que el formato impreso sigue teniendo el mayor peso en las colecciones. Los usuarios debido a la cultura audiovisual y al factor tiempo y esfuerzo eluden el uso de fuentes impresas. La biblioteca debe considerar que la brecha digital implica que lejos de una mejor vocación por los servicios digitales y audiovisuales, los usuarios no posee la formación tecnológica e informacional adecuada para ello.

El Marketing y puntualmente la comunicación promocional permiten actuar de forma activa ante estas condiciones. En este sentido, existen técnicas asequibles a las bibliotecas que pueden contribuir de forma efectiva. Una de las técnicas que merece especial consideración es la P.L.V..

BIBLIOGRAFÍA

- WALTERS, Suzanne (1992). *Marketing: a how-to-do-it manuals for libraries*. New York: Neal-Schuman.
- WINKWORTH, Ian (2002). Acquisire visibilità: da bibliotecario a manager dell'informazione. En: Ornella Foglieni (Ed). *Comunicare la biblioteca: Nuove strategie di marketing e modelli di interazione*. (pp. 129-135). Milano: Editrice Bibliografica.
- EDSALL, Marian S. (1980). *Library Promotion Handbook*. Mansell(London): Oryx Press.
- SAVARD, R. (2000). La perception du marketing chez les bibliothécaires. En. R. Savard (Ed), *Adapting Marketing to Libraries in a Changing and World-wide environment. Papers presented at the 63th IFLA Conference, Copenhagen, September 1997* (pp. 12-32). München: K. G. Saur.
- SHERMAN, Steve (1980). *ABC's of Library Promotion*. 2nd ed. New Jersey: Scarecrow Press.
- WOOD, Elizabeth (1988). *Strategic Marketing for Libraries: A Handbook*. New York: Greenwood Press.
- CRONIN, Blaise (ed) (1992). *The Marketing of Library and Information Services*: 2. London: ASLIB.
- SÁNCHEZ GUZMÁN, José Ramón (1998). *Diccionario de MKT*, Madrid: Acento.
- INFOADEX (2004). *Estudio INFOADEX de la inversión publicitaria en España 2004*. [Disponible en. www.infoadex.es/noticias/ficheros/resumen2004.PDF]. Consultado 1 de septiembre de 2004.
- WESTPHALEN, MH y PIÑUEL, J. L. (1993). *La dirección de Comunicación: Prácticas profesionales, diccionario técnico*. Madrid. Ediciones del Prado.
- ESTEBAN TALAYA, Agueda et al (1997). *Principios de Marketing*. Madrid: ESIC.
- ORTEGA MARTÍNEZ, Enrique (1991). *La dirección publicitaria*. 2^{ed} rev. Madrid: ESIC.

La base de datos “MatPromo”, una ayuda de IFLA para la promoción de las bibliotecas

JORGE FRANGANILLO FERNÁNDEZ*, ÀNGELS MASSÍSIMO I SÁNCHEZ DE BOADO**,
JOSÉ ANTONIO GÓMEZ HERNÁNDEZ*** Y TOMÁS SAORÍN PÉREZ****

Resumen: La base de datos “MatPromo” se inició en octubre del 2002 a partir de un proyecto de la Sección de Gestión y Marketing de IFLA. El objetivo del proyecto consiste en crear una base de datos de imágenes de objetos y de documentos diseñados para la promoción de bibliotecas de todo tipo y en cualquier país, acompañadas de la descripción correspondiente, así como ofrecer una interfaz amistosa de consulta a escala internacional. La finalidad de la base de datos es facilitar ideas para campañas promocionales de los servicios bibliotecarios. La base de datos está operativa en el servidor de proyectos del Departamento de Biblioteconomía y Documentación de la Universitat de Barcelona (<http://bidoc.ub.es/pub/matpromo/>) y próximamente será consultable, mediante un enlace, desde el web de IFLA (<http://www.ifla.org/VII/s34/somm.htm>). Esta comunicación pretende presentar “MatPromo”, explicar sus características técnicas y hacer una demostración de su contenido y utilidad para los bibliotecarios.

Palabras clave: Promoción de bibliotecas, marketing de bibliotecas, bases de datos, imágenes promocionales, merchandising

INTRODUCCIÓN

MatPromo es la denominación dada a la base de datos en línea de materiales de promoción de bibliotecas que está en construcción, surgida de un

* franganillo@ub.edu.

** Universitat de Barcelona, Facultat de Biblioteconomia i Documentació; amassisimo@ub.edu

*** Universidad de Murcia, Facultad de Comunicación y Documentación; jgomez@um.es.

**** Comunidad Autónoma de la Región de Murcia; tomas.saorin@car.m.es

proyecto cuya realización se otorgó a la Sección de Gestión y Marketing de IFLA en la reunión de su Comité de Gobierno realizada en Glasgow en agosto de 2002¹. Su objetivo inmediato es reunir y describir imágenes de objetos promocionales de todo tipo utilizados por las bibliotecas de cualquier tipología y país en sus actividades de promoción y difusión, ya sean campañas o actividades aisladas y ofrecer una interfaz amistosa de consulta a escala internacional. En último término, se trata de facilitar a los bibliotecarios ideas para la promoción de sus centros y servicios —uno de los objetivos de la Sección IFLA de Gestión y Márketing es este apoyo a los profesionales en sus actividades. Finalmente, se persigue también incrementar la utilidad de la página web de la Sección y, con ello, aumentar el número de visitas, sin olvidar que el apoyo a la promoción de bibliotecas, como un aspecto del marketing, contribuye también a difundir su imagen y, por tanto, a su apoyo social y de financiación.

1. EL PUNTO DE PARTIDA: "OBSERVATORIO DE LA IMAGEN DE LAS BIBLIOTECAS"

Los autores han tenido, durante años, la percepción de la necesidad de estudiar y de mejorar la imagen de las bibliotecas, una tarea en la que se vienen haciendo crecientes esfuerzos desde hace años tanto en España como internacionalmente. No es aquí el lugar de analizar las diferentes experiencias realizadas, pero baste decir que, por lo que respecta a España, y desde los años setenta han existido diferentes campañas de promoción y actividades relacionadas con la lectura y/o las bibliotecas públicas, organizadas en general por las instituciones responsables al máximo nivel².

En este contexto, Gómez Hernández y Saorín plantearon en 2001 un proyecto, el "Observatorio de la Imagen de las Bibliotecas" (<http://gti1.edu.um.es:8080/oib/>), que pretendió ser un portal con información e imágenes relativas a este tema. Sin embargo, la falta de financiación para completar los procesos de digitalización y catalogación de documentos no permitió culminar el trabajo. No obstante, como correlato de este proyecto, disponemos en la actualidad de la obra más extensa sobre el tema editada en España, la coordinada

¹ IFLA. Management and Marketing Section. *NEWSLETTER* 12, Febrero 2003 <http://www.ifla.org/VII/s34/pubs/feb-03.pdf>. [Consulta: 26 agosto 2004].

² Habitualmente se han hecho estudios de imagen o bien basados directamente en la opinión de los usuarios (p.e., Artal, 1999), o sobre la imagen "reflejada" por las bibliotecas, los bibliotecarios o la Biblioteconomía (revisando su visibilidad en prensa y otros medios de comunicación de masas, en la literatura o el cine), con los trabajos de Solano (1996^a) sobre las bibliotecas en la narrativa; Garralón (1996) en la literatura infantil y juvenil; Ontoria (1996) sobre las bibliotecas en el cine, y García Pérez (1996), acerca de la aparición de las bibliotecas en la prensa ampliando otro texto de un año antes (García Pérez, 1995).

Son más escasos los estudios sobre la imagen "proyectada" a través de campañas promocionales, carnets, lemas, calendarios, carteles, logotipos, objetos como camisetas, marca-páginas, etcétera.

por Gómez y Saorín (2001), que a su vez amplía un estudio previo realizado para la investigación *La biblioteca pública en España, una realidad abierta* (Hernández, 2000)³. Esta obra incluyó una primera recopilación de imágenes bibliotecarias de distintos tipos y fuentes que fue tomada como base para el proyecto MatPromo.

2. DISEÑO DEL PROYECTO MATPROMO EN EL MARCO DE IFLA

La Sección de Gestión y Marketing de la IFLA lleva años estimulando la aplicación en las bibliotecas de técnicas organizativas que ayuden al desarrollo bibliotecario, a través de publicaciones sobre el tema, seminarios y premios como el "IFLA/3M International Marketing Award"⁴.

En el curso de una reunión satélite celebrada en Glasgow en agosto del 2002 se realizaron algunas sesiones de 'brainstorming' entre los participantes con el objeto de hacer aflorar iniciativas de marketing para nuestras entidades. Uno de los grupos de trabajo sobre la propia Management and Marketing Section y, entre otras propuestas, lanzó la de dotar a su página web de más contenidos que ayuden a los bibliotecarios de todo el mundo a trabajar en los temas de la gestión y el marketing, cosa que, además, habría de redundar en un mayor número de visitas a la web citada.

Entre los contenidos propuestos se habló de la creación de una base de datos a semejanza de la iniciada para el OIB por Gómez y Saorín. Las iniciativas promocionales generan numerosos materiales, que normalmente son efímeros y, como tal, fáciles de perderse o de conocerse poco y desaprovecharse. Por ello tenía sentido la idea de recoger imágenes de todo el mundo relativas a objetos utilizados en la promoción de bibliotecas de todo tipo, y estructurar esos materiales para ponerlos a disposición de los bibliotecarios de todo el mundo a través del web de la IFLA.

³ En España se encuentran bastantes referencias sobre el tema de la imagen de la biblioteca y su promoción durante los años '90, que podemos considerar consecuencia del interés de las bibliotecas por difundir sus iniciativas y mejoras, la introducción de técnicas de gestión y marketing, junto a la sensación de pervivencia del desconocimiento o los estereotipos sociales. Un estudio muy amplio sobre la imagen social de la biblioteca fue el monográfico de 1996 de *Educación y Biblioteca*. Otra investigación fue la de Campos y Cid (1993), que se basó en la prensa diaria catalana entre 1987 y 1993. También hay trabajos previos de Gómez Hernández (1996) sobre la presencia de las bibliotecas municipales de Murcia en los periódicos regionales (Gómez et. al., 1996); Zabala (1996) analizó la imagen del servicio bibliotecario, y Soler (1999) estudió la visión de la Biblioteconomía o de los profesionales. Otras publicaciones relacionadas han tratado sobre la presencia del libro, lectura o biblioteca en la literatura y el cine (Gracia Armendáriz, 1994), en los medios de comunicación (García Pérez, 1997), o en la literatura infantil (Garralón, 2002).

⁴ Este premio internacional, que se ha fallado este año por tercera vez, recayó en el 2003 en el consorcio de Bibliotecas de Barcelona. El premio pretende destacar cada año las mejores realizaciones de bibliotecas de todo tipo y de cualquier país en el campo del marketing, sea cual sea su presupuesto.

La formulación del proyecto recogió los aspectos ya trabajados para el proyecto de OIB, y su ubicación en el marco de la Sección de Marketing de IFLA permitió mejorar y dar viabilidad a la idea, que fue muy bien acogida por todos los participantes en la reunión y, en especial, por los miembros de la Sección, que sugirieron su presentación como proyecto a la dirección de IFLA ese mismo mes de agosto. Àngels Massísimo, miembro del Comité permanente de la Sección, y el profesor Gómez Hernández redactaron la propuesta de proyecto, y éste aportó, a tal fin, la colección de imágenes promocionales realizada para el Observatorio de Imagen de las Bibliotecas coordinado con Saorín, así como el primer diseño de campos de la base de datos.

En sus inicios, pues, y tal como se presentó a IFLA, el proyecto —aún sin nombre— tenía la meta general de crear y mantener una base de datos de imágenes de instrumentos de marketing y promoción bibliotecaria de todo tipo y de cualquier ámbito geográfico, y hacer accesible dicha base de datos a todos los visitantes de la página web de la Sección de Marketing.

Con ello se perseguían diversos objetivos específicos:

- En primer lugar se trataba de poner a disposición una amplia serie de imágenes de los instrumentos materiales utilizados internacionalmente para:
 - Campañas de promoción, tanto de centros o redes como de actitudes o conductas dentro del centro (pósters, marcapáginas, postales, etc.);
 - Instrumentos de comunicación e imagen corporativa de la biblioteca (logos, carnets de lector, folletos, tarjetas de reclamación, etc.);
 - Objetos de merchandising bibliotecario en toda su gama;
- Imágenes sobre la biblioteca y los libros (libros metamorfoseados, etc.)
- En segundo lugar, se pretendía estructurar esas imágenes de acuerdo con sus características, describirlas de acuerdo a unos parámetros previamente definidos y crear una estrategia de búsqueda por campos que facilitara a los bibliotecarios tanto la recuperación como el comentario de las imágenes introducidas.
- En tercer lugar, se deseaba ofrecer a los bibliotecarios que visitaran la página web resultante un breve vademécum o “*how to do it*” sobre la realización de materiales de promoción bibliotecaria. Esta herramienta se contemplaba como un complemento teórico de la base de datos, cuyo contenido estaba eminentemente enfocado a la práctica.
- Finalmente, y además de la utilidad obvia que la base de datos tendría para cualquier interesado en promocionar la biblioteca, se perseguía aumentar el número de visitas a la página web de la Sección, realizando así su perfil y dándola a conocer, en definitiva, entre un colectivo cada vez más amplio de personas.

Para poder llevar a cabo el proyecto nos planteamos los siguientes pasos:

- 1) Diseñar la base de datos: en este caso se trataba de rediseñar, adaptándola al contexto internacional, la base de datos ya citada preparada para el proyecto "Observatorio de la imagen de las bibliotecas" de Gómez y Saorín. Posteriormente, una vez elaborada la nueva versión, todo el contenido de los campos de la base de datos debía traducirse al inglés, que sería la lengua oficial del proyecto, dada su financiación por IFLA y la necesidad de su explotación internacional.
- 2) Clasificar los materiales existentes y digitalizar los que aún no lo estaban: de nuevo contábamos aquí con un número importante de objetos ya digitalizados para la publicación de Gómez y Saorín citada (2001), así como con un grupo de imágenes, también significativo, de logotipos y carnets de lector, que debía aportar M. de Miribel, otro miembro de la Sección integrado en el proyecto.
- 3) Cargar las imágenes en la base de datos y realizar las descripciones tan completas como fuera posible en cada caso (pues, según los países y las lenguas utilizadas, nos faltaban, a veces, algunos datos).
- 4) Volcar la base de datos en el web. Debido a la incapacidad de IflaNet para soportar imágenes, se propuso de momento –y se aceptó por IFLA– hospedar la base de datos en el servidor de proyectos del Departamento de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Barcelona, desde el cual se haría un link a la página web de la Sección.
- 5) Escribir en lengua inglesa una breve guía de ayuda para la realización de materiales de promoción bibliotecaria.
- 6) Cargar la guía en el web después de someterla a revisión por parte de diversos expertos.

Todo este ambicioso proyecto suponía, a su vez, una serie de tareas que había que emprender para su consecución:

- Clasificar y digitalizar 700 imágenes de diferentes tipos:
 - a. 75 pósters de campañas bibliotecarias
 - b. 500 impresos diversos de promoción (marcapáginas, calendarios...)
 - c. instrumentos diversos de comunicación e imagen corporativa (cabezeras de boletines de revistas, formularios, etc.)
 - d. 75 objetos (bolsas, tazas, pins, lápices, etc.)
- Cargar en el web:
 - a. 700 imágenes ya digitalizadas (300 carnets de lector, 300 logos)

- b. un número indeterminado de imágenes de libros metamorfoseados y otras alegorías
- c. 300 imágenes de material bibliotecario español ya digitalizado previamente, y realizar su descripción

— Clarificar los problemas eventuales de copyright que, en algún caso, impidieran la exhibición del material en el web de la IFLA.

El presupuesto se calculó sobre la base de reservar una parte importante de la financiación para la digitalización de los documentos (realizada in situ para los pequeños materiales y en una empresa de imagen digital para los grandes formatos), y otra parte para el diseño y perfeccionamiento de la base de datos. El coste total solicitado fue de 4000 €.

Se contaba con que, de obtener la financiación, el proyecto se iniciaría en enero como muy pronto. Los plazos previstos sobre esa base eran:

— Fase piloto:

- 1^{er} informe sobre la organización y el inicio del trabajo en la reunión de invierno de la Sección (Barcelona, febrero 2003),
- 2^o informe y consulta piloto de la base de datos con unas 300 imágenes en el Congreso anual de IFLA en Berlín (agosto 2003)

— Finalización del proyecto y cesión a IFLA:

- 3^{er} informe sobre el estado de la carga de imágenes y consulta abierta de la base de datos, en la reunión de invierno de la Sección (Budapest, marzo 2004),
- Informe final de cesión y carga –si la disponibilidad técnica existe en IflaNet en el Congreso anual de Buenos Aires (agosto 2004).

En agosto del 2002 la dirección de IFLA otorgó al proyecto una ayuda de 1600 €. Consecuentemente, hubo que reducir el número de materiales a digitalizar a poco más de la cuarta parte. La financiación, por otra parte, no se obtuvo hasta bien entrado el 2003, por lo que, al resultar el coste de la empresa algo más caro de lo calculado, la digitalización de las imágenes de gran formato se redujo aún más.

3. DESARROLLO DEL PROYECTO

El grupo inicial de trabajo quedó configurado por

- Àngels Massísimo, de la Universitat de Barcelona (miembro del Comité permanente de la Sección),

- Marielle de Miribel, de la Université de Paris-X (miembro del Comité permanente de la Sección),
- José Antonio Gómez, de la Universidad de Murcia y ANABAD Murcia y
- Tomás Saorín Pérez, en aquel momento bibliotecario de la Biblioteca Regional de Murcia.

Se acordó, en principio, coordinar el proyecto desde Barcelona e implementarlo en el servidor de proyectos del Departament de Biblioteconomia i Documentació de la Universidad de Barcelona; Àngels Massísimo asumió la coordinación del mismo; en la fase inicial se ocupó de la obtención del apoyo necesario por parte del Departamento y de la captación de nuevos colaboradores que pudieran contribuir con sus conocimientos tecnológicos al correcto desarrollo del proyecto; así se incorporaron al equipo inicial los profesores de la Universitat de Barcelona Jorge Franganillo -que se encargó del diseño y mantenimiento de la base de datos, la digitalización de las imágenes y su carga en la base de datos- y Josep Manuel Rodríguez-Gairín, que ofrece la asistencia técnica. Finalmente, Sergi Chávez, de la misma universidad, entró a formar parte, como colaborador becario, en las tareas de mantenimiento de la base.

Una vez constituido el equipo completo, Àngels Massísimo tomó la responsabilidad del rediseño de la base de datos, adaptando el contenido de los campos al nuevo enfoque internacional, y su posterior traducción al inglés; una vez realizado ésto con la participación del equipo de Barcelona y el de Murcia, el trabajo se centró en la selección, descripción y comentario de las imágenes que iban siendo cargadas en la base de datos; Marielle de Miribel, autora de una tesis doctoral sobre imagen institucional de las bibliotecas francesas (Maribel, 1995 y 1999) debía aportar sus imágenes digitalizadas de logos y libros metamorfoseados, así como los comentarios correspondientes para introducirlos en la base de datos; no obstante, esta incorporación no se ha producido de momento. José Antonio Gómez y Tomás Saorín, por su parte, aportaron la primera redacción de la base de datos, colaboraron en su adaptación al nuevo objetivo, y pusieron a disposición unas 300 imágenes ya digitalizadas del ámbito español y la descripción y comentarios pertinentes; Àngels Massísimo se encarga de la selección final de las imágenes a introducir y de la descripción de las nuevas; Jorge Franganillo se ocupa de digitalizar las imágenes seleccionadas y, junto con Josep Manuel Rodríguez-Gairín y Sergi Chávez, llevan a cabo el trabajo técnico de la confección y mantenimiento de la base de datos, el web y la interfaz de consulta.

4. CARACTERÍSTICAS DE LA BASE DE DATOS

La base de datos MatPromo está implementada en PHP y MySQL. Esta combinación ha sido escogida porque:

1. PHP es un lenguaje gratuito y MySQL es un sistema de gestión de bases de datos bajo licencia GPL (es decir, es gratuito para las aplicaciones sin ánimo de lucro), y así esta implementación queda libre de costos;
2. los dos componentes son modelos actuales, con que es amplio el repertorio de recursos para el desarrollo de aplicaciones (documentación gratuita, 'scripts' libres, etc.); y
3. PHP y MySQL son modelos concebidos el uno para el otro, y así tienen funciones específicas para la comunicación recíproca.

La base de datos está estructurada en un modelo de registro que contiene 17 campos: Title, Campaign, Slogans, Subject, Role, Date, Institution, Scope, Place, Abstract description, Graphic description, Type of document, Physical description, Spread, File, y dos campos internos, no interrogables, para la gestión de las imágenes en miniatura que se utilizan como vista previa en las páginas de resultados. En las muestras que se darán al final puede verse cómo se presentan los campos de la descripción en los resultados de la búsqueda. En cuanto a las tareas de administración, éstas se efectúan a través de *phpMyAdmin*, una herramienta que permite el mantenimiento de los datos y de su estructura a través de un navegador.

La maquetación del web de MatPromo ha considerado los principios básicos del diseño gráfico, y por esta razón ofrece una interfaz amistosa, ordenada y funcional. El espacio visible está organizado en bloques separados, con controles de aspecto similar, lo que al usuario le será de ayuda para encontrar la información que necesita y para formarse en el modelo conceptual de funcionamiento de MatPromo. Para agilizar la activación de acciones comunes, los controles de uso frecuente (menús, formularios de búsqueda y botones de navegación) son visibles y de fácil acceso. La información está distribuida de modo consistente y predecible en modelos de pantalla concretos y uniformes para que el usuario pueda localizar con rapidez los controles y la información con independencia del contexto.

Las imágenes hacen largo y tedioso el tiempo de descarga de un web. Con este argumento y porque MatPromo se nutre de imágenes, el diseño economiza los elementos que no aportan información relevante, y usa el color como suplemento para ponderar la información y para destacar aquella que es trascendente. Y dado que la pantalla es limitada, como lo es la capacidad del usuario para captar información visual, la economía del diseño se extiende a los otros elementos del web. (A este concepto de sencillez funcional debe el popular *Google* una parte de su gloria.) El diseño de MatPromo prescinde entonces de elementos superfluos, no sobrecarga la página y busca la elocuencia de la sencillez porque es consciente de que la mejor interfaz es la que pasa desapercibida.

Para que la información que ofrece MatPromo sea de recuperación fácil, se proporcionan herramientas intuitivas de navegación: un menú con pestañas permite acceder a las secciones del web, que se comentan a continuación.

La sección "Simple search" ofrece, en formularios independientes, dos modalidades de búsqueda simple. La primera modalidad, Field search, puede lanzar búsquedas utilizando uno de los 15 campos interrogables como punto de acceso; como apoyo para localizar palabras clave, este formulario tiene la función Index, que facilita la inserción de términos de búsqueda a través de una ventana emergente, la cual permite seleccionar entradas del índice inverso del campo seleccionado. La segunda modalidad de búsqueda simple, Keyword search, puede ejecutar búsquedas globales con agilidad: sin necesidad de especificar campos de búsqueda, el sistema recupera los registros que contienen, en cualesquiera de los 14 campos interrogables que representan su contenido excepto Date, el término que se introduzca. En las dos modalidades de búsqueda, el usuario puede solicitar un criterio para ordenar los resultados resultados, sea cronológico o alfabético.

La sección "Advanced search" ofrece un formulario que tiene la capacidad de búsqueda de Field search, a la que agrega la posibilidad de combinar varios argumentos de búsqueda mediante álgebra booleana, y de limitar los resultados según criterios de ámbito geográfico (local, provincial, regional, nacional o internacional) o de tipo de documento (objeto, póster, pin...)

Finalmente, la página "Contact us" invita a que el usuario se comuniquen con el grupo de trabajo de MatPromo para aportarle comentarios o sugerencias, o incluso para informarle de un error, si fuera el caso. También permite solicitar ayuda sobre el uso de la base de datos. La comunicación del usuario con MatPromo no se limita a la búsqueda de material, sino que se extiende a la alimentación de la base de datos a través de la herramienta que se suministra en "Contribute". Aquí, quien quiera puede aportar material nuevo, con la descripción oportuna, a través de un formulario asistido.

5. CONTENIDO DE LA BASE DE DATOS

Los materiales para la promoción digitalizados en MatPromo constituyen un conjunto heterogéneo de imágenes: carteles, bolsas, pins, chapas, abanicos, posavasos, tazas, camisetas y otros objetos. El criterio que se ha seguido para incluir el material refleja la tarea de difusión que se ha llevado a cabo en el ámbito internacional, y así la base de datos incluye, de momento, objetos promocionales procedentes de España, Gran Bretaña, Estados Unidos, Sudáfrica, etc.

La base de datos recibirá más aportaciones y se verá enriquecida con material procedente también de muchos otros países. En este sentido, cada año se realizan recogidas de material vía *IFLA Express* y durante el Congreso de IFLA. Se quiere con ello mantener abierta la incorporación de nuevos objetos que constituyan una muestra representativa del gran universo de la promoción de bibliotecas y ofrecer así una colección organizada de materiales que se adapten a realidades diversas y sin fronteras, con el fin de suscitar ideas para la pro-

moción de bibliotecas y sus servicios, y así ayudar a que la promoción de la biblioteca posibilite también el incremento de su uso.

Es difícil seleccionar dos o tres registros que representen dignamente al conjunto de lo contenido en la base de datos. Pero es imperativo presentarlos para que hablen por sí mismos, para que se den a conocer por derecho propio. No son más que ejemplos que quieren describir sin palabras cómo son las características de MatPromo, pero que pretenden servir de muestra y a la vez de invitación.

CONCLUSIONES

El interés del proyecto MatPromo nos parece que seguirá plenamente vigente durante un largo período de tiempo. De hecho, sus objetivos siguen siendo válidos tanto en lo más específico como en lo general, y así se ha reconocido en la reunión de la Sección de Gestión y Márketing de la IFLA celebrada en Budapest (febrero 2004), donde se acordó continuar el proyecto y solicitar nueva financiación.

Por nuestra parte, si alguna crítica hemos de hacerle, es su limitación a un ámbito muy concreto, y la necesidad, tal vez, de ampliar su alcance a otros contenidos, reconvirtiéndolo en un portal donde, además de la base de datos, tengan cabida novedades, reseñas, enlaces a campañas en línea, recopilación de manuales de identidad y, en general, todo aquello que tenga que ver con la promoción y la comunicación en las bibliotecas.

BIBLIOGRAFIA

- ARTAL, C. (1999) *La biblioteca pública vista por los ciudadanos*. Barcelona: Fundación Berlstermann.
- CAMPOS PÉREZ, E., CID LEAL, P. (1994) Biblioteques, arxius i centres de documentació en la premsa diària de Catalunya. *Item*, 14, 118-133.
- CHARENTREAU, A. M. (1993) Lectura, lectores y bibliotecas en la ficción, en el s. XX. En: *ILX Congreso IFLA*, Barcelona.
- CHARENTREAU, A. M., LEMAITRE, R. (1993) *Drôles de bibliothèques: le thème de la bibliothèque dans la littérature et le cinéma*. 2ª ed. aum., París, Cercle de la Librairie
- GARCIA PÉREZ, E. (1995) La imagen de las bibliotecas en la prensa española (1982-1994). *Educación y Biblioteca*, 58, 13-17.
- (1996) La biblioteca en la prensa diaria. Crónica de abandonos. *Educación y Biblioteca*, 74, 60-73.
- (1997) Los medios de comunicación en la difusión del libro. *AABADOM*.
- GARRALÓN, A. (1996) La biblioteca en los libros infantiles y juveniles. *Educación y Biblioteca*, 74, 27-45.
- (2002). La biblioteca en la ilustración de libros infantiles y juveniles. *Educación y Biblioteca*, 128, 83-109.

- GOMEZ GOMEZ, M. A., GOMEZ HERNÁNDEZ, J. A., LLUCH BAIXAULI, L. (1996) La imagen de las bibliotecas públicas en la prensa regional de Murcia. En: *Congreso Nacional de Anabad*, VI, 1996. Murcia: Anabad.
- GOMEZ HERNÁNDEZ, J. A. (1996) Presencia e imagen de la Biblioteca Universitaria en los medios de comunicación escrita. El caso de la biblioteca universitaria de Murcia. *Anales de Pedagogía*, 14, 223-256.
- GÓMEZ HERNÁNDEZ, J. A., SAORÍN PÉREZ, T. (2000) La imagen actual de las bibliotecas públicas en la cultura de masas. En: HERNANDEZ, H. (2000): *Las bibliotecas públicas en España, una realidad abierta*. <http://travesia.mcu.es/EstudioFGSR/bp04.asp>
- (2001): *La información y las bibliotecas en la cultura de masas*. Valencia, Biblioteca Valenciana.
- GRACIA ARMENDÁRIZ, J. (1994) Reflexiones en torno a la representación y uso de la biblioteconomía y la documentación en la novela y en el cine. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 27, pp. 85-102
- JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN (1994). *Manual gráfico para bibliotecas*. Valladolid, Dirección General de Patrimonio y Promoción Cultural.
- JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA-LA MANCHA, (2003) *Plan de desarrollo bibliotecario 2003-2006*. Toledo, Consejería de Educación y Cultura.
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE (2004) *El nuevo identificador de las bibliotecas públicas Manual de uso*.
- MIRIBEL, M. (1995) Les logos des bibliothèques publiques. *BBF*, 4.
- (1999) L'image des bibliothèques publiques travers les logos. *Argus*, 28 (2), pp. 11-21.
- ONTORIA, A. (1996) La biblioteca en el cine. *Educación y Biblioteca*, 74, 46-59.
- PRINS, H., GIER, W. (1993) Imatge, estatus i reputació de la biblioteconomia y la documentació. *Item*, 13, 25-38).
- (1995) *The image of the Library and Information Profession. How We See Ourselves* München: Saur.
- SOLANO, F., (1996a) La biblioteca en la narrativa. Una imagen oculta en el espejo. *Educación y Biblioteca*, 74, 8-25.
- SOLANO, F., coord. (1996b) La imagen social de la biblioteca en España. *Educación y Biblioteca*, 74, 7-74.
- SOLER MONREAL, C. (1999) La imagen de los profesionales de la sociedad en la información. *El Profesional de la información*, 8, 3, pp. 22-26.
- ZABALA ALONSO, J. (1996) La imagen del servicio bibliotecario. Aportaciones del marketing a la identidad de la biblioteca. *AABADOM*, 1, 5-12.

La cooperación en la mejora de la calidad en las Bibliotecas Universitarias. El caso del Grupo de Coordinación de la UCUA en Andalucía

GRUPO DE COORDINACIÓN DE LA EVALUACIÓN DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS DE ANDALUCÍA, UCUA*

Resumen: Se describen los antecedentes, objetivos, funcionamiento, actuaciones y logros del Grupo de Coordinación de la Evaluación de Bibliotecas Universitarias de Andalucía, constituido en el seno de la UCUA (Consorcio Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas, que se transformará en Agencia Andaluza para la Evaluación, Calidad y Acreditación Universitaria, por la aplicación de la Ley Andaluza de Universidades de 2003), y enmarcado en el proceso transversal de evaluación que inician en 2003 nueve bibliotecas universitarias andaluzas (Universidades de Almería, Cádiz, Córdoba, Granada, Huelva, Internacional de Andalucía, Jaén, Málaga y Pablo de Olavide de Sevilla) en el ámbito del Plan Andaluz de Calidad de las Universidades, del II Plan Nacional y de los Contratos Programa con la entonces Consejería de Educación y Ciencia.

Esta experiencia de colaboración en la calidad ha permitido facilitar y agilizar en gran medida la aplicación del modelo de excelencia EFQM por cada biblioteca, y realizarlo de forma homogénea por parte de las nueve, debido al aprovechamiento conjunto de las experiencias individuales, al establecimiento de una metodología común y criterios consensuados, aplicados por todas, lo que, a su vez, permitirá planificar mejoras conjuntas.

Se pone de manifiesto la validez del modelo y la de los documentos elaborados por la UCUA, así como el convencimiento de que es factible su aplicación en otro tipo de bibliotecas, aparte de las universitarias, y que para ello se puede contar con la experiencia y apoyo de la UCUA.

Palabras clave: Cooperación, calidad, evaluación, EFQM, bibliotecas universitarias, Andalucía.

* Para contactos: Gregorio García Reche, Coordinador del Grupo, gregorio.garcia@uma.es, Tel. 95.213.11.37, Fax: 95.213.23.42.

1. EL MARCO DEL PROCESO

Nueve universidades andaluzas (Universidades de Almería, Cádiz, Córdoba, Granada, Huelva, Internacional de Andalucía, Jaén, Málaga y Pablo de Olavide de Sevilla) inician la evaluación de sus bibliotecas en 2003 a fin de realizar un examen global y sistemático de las mismas y establecer planes que permitan la mejora continua de las bibliotecas.

Este proceso se desarrolla en el marco del II Plan de la Calidad de las Universidades (R.D. 408/2001), del Plan Andaluz de Calidad de las Universidades, y de los Contratos-Programa firmados entre las universidades y la entonces Consejería de Educación y Ciencia, como consecuencia del Modelo de financiación de las universidades públicas de Andalucía 2002-2006.

A su vez, la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su preámbulo señala que *“es un objetivo irrenunciable de la misma la mejora de la calidad del sistema universitario en su conjunto y en todas y cada una de sus vertientes”*, y el artículo 31 atribuye las funciones de evaluación de las enseñanzas universitarias a los órganos de evaluación que las leyes de las Comunidades Autónomas determinen, en el ámbito de sus competencias. En este sentido, la Ley 15/2003 Andaluza de Universidades, de 22 de diciembre, en su artículo 80 atribuye a la Agencia Andaluza para la Evaluación, Calidad y Acreditación Universitaria las funciones en esta materia, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía, funciones que, según la disposición transitoria primera de dicha Ley serán asumidas por la UCUA (Unidad de la Calidad de las Universidades Andaluzas) hasta el ejercicio efectivo de las competencias atribuidas a la Agencia. Igualmente, en el artículo 81 recoge como funciones de la Agencia, entre otras, la evaluación y la certificación de la calidad de las actividades, programas y servicios de las universidades, por tanto de las bibliotecas.

La UCUA comenzó a desarrollar sus funciones a partir de la Resolución de 9 de noviembre de 1998, de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Educación y Ciencia, por la que se crea el Consorcio Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas. Cuenta con un órgano directivo constituido por el Consejero de Innovación, Ciencia y Empresa, el Secretario General de Universidades, Investigación y Tecnología, los rectores de las universidades andaluzas y por el Director de la Unidad de Calidad, y un órgano ejecutivo, constituido por el Director, un representante de cada universidad y de la Consejería. Dicho órgano directivo, en su sesión de 2 de julio de 2003 acordó el Plan Andaluz de Calidad de las Universidades (PACU) que establece la planificación plurianual de evaluación de las universidades andaluzas.

En el ámbito de cada universidad se cuenta con unidades de calidad que asumen las funciones en esta materia y con una trayectoria de varios años en la aplicación de los procesos de evaluación, si bien se han centrado principalmente en las titulaciones y departamentos. En cuanto a servicios, la biblioteca es el primero que inicia un proyecto transversal de éstas características.

2. EL ORIGEN DEL GRUPO

Al estar previsto el inicio simultáneo de los procesos de la evaluación, se realizaron unas Jornadas de Formación de los Comités de Evaluación Interna, (Baeza, 6-7 de febrero de 2003) organizadas por la UCUA, que, aparte de cumplir con este objetivo, sirvieron de germen para la constitución del Grupo de Coordinación de los Procesos de Evaluación de las Bibliotecas Universitarias Andaluzas.

Como antecedente de este Grupo también podemos encuadrar a uno anterior, formado por directores de bibliotecas universitarias andaluzas y otros profesionales, que elaboró el instrumento base: "Guía EFQM para la autoevaluación de bibliotecas universitarias". Posteriormente completado con un volumen anexo a la misma.

El Modelo EFQM (Modelo Europeo de Gestión de la Calidad) de la European Foundation Quality Management, seguido por la Guía es una herramienta para la gestión de la calidad que posibilita orientar a las organizaciones hacia el cliente con un enfoque integral y global, dado que analiza todas las actividades y tareas de la organización. La base de su filosofía es la mejora continua. El Modelo se divide en 9 criterios (Liderazgo, Política y Estrategia, Personal, Alianzas y Recursos, Procesos, Resultados en clientes, en el personal, en la sociedad, y resultados clave), y cada uno de estos, a su vez, en distintos subcriterios referidos a las distintas facetas de los mismos. El proceso de evaluación EFQM tiene tres grandes fases: fase de evaluación interna o Autoevaluación, fase de evaluación externa y fase de informe final, que es una síntesis de las dos anteriores.

La Guía adapta el Modelo EFQM a la realidad de las bibliotecas universitarias (aunque pensamos que su utilidad puede extenderse más allá de éstas), y contiene además, como elementos más destacables, indicadores, tablas para la recogida de datos, la matriz de excelencia y directrices para los Comités de Evaluación Interna y Externa.

El volumen Anexo, aporta un conjunto de evidencias y preguntas ordenadas por cada uno de los criterios y subcriterios que forman el Modelo EFQM, a fin de simplificar el proceso y ayudar a los Comités de Autoevaluación en el proceso de reflexión, para que les conduzca a determinar puntos fuertes y débiles y a proponer acciones de mejora.

Ambas herramientas, junto con los trabajos desarrollados por el Grupo de Coordinación, han resultado elementos claves para desarrollar los procesos de autoevaluación en cada una de las bibliotecas.

Otras circunstancias que han favorecido la constitución del Grupo se sitúan en el alto grado de cooperación de estas bibliotecas, con su intervención en distintas organizaciones, y donde el ejemplo más destacable lo encontramos en el Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía.

3. OBJETIVOS DEL GRUPO

Inicialmente, en la primera reunión del Grupo (9 de abril de 2003), se establecieron los siguientes objetivos:

- Utilizar criterios, metodología y herramientas homogéneas durante el proceso de evaluación. El Modelo EFQM y su adaptación en la “Guía EFQM para la autoevaluación de bibliotecas universitarias”, son la base. Asimismo, desde el primer momento, se detectan aspectos sobre los que era necesario llegar a un criterio común. Son aspectos tales como plazos, recopilación de documentación, tipología y origen de la misma, formularios para encuestas, indicadores, etc.
- Intercambiar información acerca de las experiencias de evaluación individual a fin de poner en común los avances y las dificultades que se fuesen produciendo, de tal manera que se conocieran y aprovecharan por el resto del Grupo.
- Conseguir un alto grado de homogeneidad en los informes preceptivos.
- Contrastar resultados a fin de favorecer el benchmarking. Será la base para determinar los aspectos coincidentes en los que todas las bibliotecas, o una buena parte de ellas, requieran actuaciones similares para mejorar, o identificar aquellas en las que los resultados en determinadas prácticas de gestión son óptimos para que sirvan de referente a otras.
- Desarrollar acciones conjuntas de mejora. Una vez concluidos los procesos, y obtenidos los primeros resultados, se podrán adoptar acciones conjuntas que favorezcan y agilicen las mejoras individuales.

Con posterioridad, y como consecuencia de la evolución satisfactoria de los procesos de evaluación y de un mayor conocimiento del modelo se añadieron tres nuevos objetivos:

- Difundir y comunicar la experiencia. Al tener el convencimiento de que la experiencia puede ser aplicada más allá del ámbito inicial, la UCUA, a través del Grupo, tiene el propósito de dar a conocer la metodología y herramientas empleadas.
- Colaborar con la UCUA en la aplicación del modelo y de las herramientas en otros ámbitos. Desde la UCUA se ofrece su experiencia y herramientas para su posible aplicación en otras universidades y en otros tipos de bibliotecas, siendo el Grupo el que serviría como apoyo.
- Seguimiento de la aplicación de los planes de mejora. Al contemplarse revisiones anuales y bienales, el Grupo asume el compromiso de seguir actuando como hasta ahora, acordando calendarios y ritmos de trabajo, procedimientos, apoyando la aplicación de los planes de mejora, etc.

4. FUNCIONAMIENTO

El Grupo está constituido por personal de las bibliotecas universitarias andaluzas que iniciaron su evaluación en 2003, ejerciendo la coordinación la Biblioteca Universitaria de Málaga. Asimismo, el Grupo ha contado con la colaboración esporádica de personal de las Unidades de Calidad de las universidades.

El procedimiento habitual de trabajo ha sido mediante la asistencia a reuniones presenciales, celebradas con frecuencia, y también mediante el intercambio de trabajos, información y opiniones a través del correo electrónico.

Algunos de los elementos característicos en el funcionamiento del Grupo son los siguientes:

- La lista de correo electrónico que facilita la comunicación ágil y fluida.
- El Espacio Virtual de Trabajo, ubicado en un servidor de la Universidad Pablo de Olavide, empleado para depositar los documentos resultantes del trabajo del Grupo, y que permite disponer de ellos de forma sencilla.
- La realización de convocatorias formales para las reuniones.
- La elaboración de las actas de las reuniones.

5. LOGROS DE LA COOPERACIÓN

En este apartado se revisan las actuaciones emprendidas por el Grupo para la consecución de los objetivos fijados.

5.1. *Actuaciones del Grupo en la revisión de documentos*

Uno de los resultados claves y de los puntos fuertes del Grupo ha sido, hasta el momento, la revisión de los documentos descritos, ya que, sobre la base de un amplio consenso, se perfeccionaron:

- Los modelos de encuestas para las diferentes categorías de usuarios y para el personal de las bibliotecas (ver ej. en anexo 2).
- Las tablas de datos a cumplimentar. La necesidad de revisar estas tablas también fue una de las primeras cuestiones puestas de manifiesto.
- La selección y depuración de indicadores a utilizar. El resultado final de la revisión de los indicadores de rendimiento fue la definición de un conjunto de 26 (ver anexo 1), empleados en las nueve bibliotecas, y que van a servir de base para obtener evidencias para los diferentes criterios, principalmente para los de resultados.

En cada caso se debatieron, clarificaron e incluyeron los acuerdos en las actas de las reuniones, de modo que existe una gran seguridad en el empleo similar de todos los instrumentos.

Por otra parte, una vez concluido el proceso, existe el compromiso de mejorar las diferentes guías y documentos empleados en la evaluación.

5.2. Actuaciones del Grupo para la uniformidad

Resultaron muy valiosos los planteamientos realizados previamente al comienzo de cada fase del proceso (evaluación interna, evaluación externa e informe final), donde se tomaron acuerdos acerca del proceso de encuesta, de la estructura del autoinforme, de los planes de mejora, de la adecuación de calendarios, etc.

Con relación a las encuestas, se vio la necesidad de emplear un formulario base, con una serie de preguntas comunes para todos los casos. Se determinó que el tamaño de la muestra debía alcanzar el 5% del alumnado y a la totalidad del resto de las categorías de los usuarios.

Los formularios dirigidos a los alumnos debían repartirse en asignaturas troncales, en cada una de las cinco áreas generales de conocimiento (Humanidades, Experimentales, Sociales-Jurídicas, Salud y Técnicas), en todos los cursos, y de forma proporcional por centros, según su número de alumnos.

Y si la recogida uniforme de la opinión de usuarios y personal se apreciaba como básica, su análisis homogéneo resultaba fundamental. En este sentido las actuaciones se encaminaron a determinar una metodología para llevarlo a cabo, destacando el nivel de detalle y el agrupamiento de las preguntas en siete bloques temáticos: instalaciones, recursos, servicios, atención al usuario, formación de usuarios, personal y otro aparte para aquellas preguntas que opcionalmente se quisieran agregar en cada biblioteca universitaria. En cada caso se precisaba la valoración según la importancia, el uso y la satisfacción de los usuarios.

En cuanto a la recogida de datos, se homogeneizaron aspectos tales como los límites temporales según los casos, las fuentes para su recogida, se concretaron algunos ítems, como el coste de la plantilla, la consideración de puesto de lectura, tipología de usuarios a incluir (potenciales, más los registrados en el sistema automatizado), revistas electrónicas a tener en cuenta (sólo las de pago), etc.; se adoptaron nuevos conceptos o se descartaron otros de los que no era factible su recopilación (como los costes producidos en la biblioteca para su funcionamiento, al estar éstos englobados en partidas generales de electricidad, limpieza, mantenimiento, seguros, etc.).

Sobre el Informe de Autoevaluación, se acordó cómo debía estructurarse, su contenido, el análisis de las evidencias, con los juicios de valor, resultados obtenidos y justificación en cada caso. También se planteó cómo había de contemplarse en el mismo el plan de mejora, con:

- La propuesta
- El objetivo de la propuesta
- Criterio al que pertenece
- Responsable de su ejecución
- Recursos necesarios
- Temporalidad
- Indicador de seguimiento
- Indicadores de rendimiento a los que se refiere

Finalmente, en cuanto al Informe final, resultante de la última fase del proceso, se han establecido criterios comunes acerca de su elaboración.

5.3. Actuaciones del Grupo en la elaboración de herramientas

Este es el caso de la preparación de los "Documentos para la evaluación externa de bibliotecas universitarias" que incluye la Guía y las Herramientas para la evaluación externa.

El objetivo de la Guía es *"facilitar la preparación, coordinación y el desarrollo del proceso de evaluación externa dentro del marco del PACU"*. Para ello, se centra en:

- Definir los objetivos de la evaluación externa.
- Establecer el perfil y la estructura del Comité de Evaluación Externo, con un presidente *"profesional bibliotecario o profesor de biblioteconomía con amplia experiencia y prestigio en el campo de las bibliotecas universitarias y en el modelo EFQM"*, y dos vocales, uno representante de las bibliotecas, con experiencia y prestigio reconocido, y otro técnico, con conocimientos y experiencia en metodología de la evaluación de programas o en evaluación institucional.
- Describir las tareas que debe desarrollar dicho Comité, entrando en detalles en aspectos tales como su funcionamiento, el plan de trabajo y programa que tendrá durante la visita, las acciones previas a la misma, colectivos a entrevistar, información a recabar en las visitas a las instalaciones, el análisis a la documentación adicional que solicite y las actuaciones posteriores a la visita.
- Recomendaciones para la formulación de juicios de valor contrastando las informaciones recabadas a partir de las diversas fuentes con las que cuenta.
- Los aspectos referentes a la elaboración del Informe de Evaluación Externa, donde se indica cómo debe realizarse, el plazo y fecha de entrega, así como su estructura.

- Recomendaciones dirigidas a la biblioteca para el correcto desarrollo de la visita.

Las Herramientas se dividen en dos, la primera empleada para el análisis de la biblioteca universitaria a través del Informe de Autoevaluación, las entrevistas y las visitas a las instalaciones. La segunda, más de síntesis, dedicada a la elaboración del Informe de Evaluación Externa.

Estos documentos han sido utilizados por los Comités Externos de las nueve universidades para llevar a cabo los distintos aspectos de esta fase.

5.4. *Actuaciones del Grupo en la aplicación de los planes de mejora*

Estas son cuestiones planteadas a corto plazo, si bien ya está previsto que el Grupo continúe sirviendo de apoyo a cada biblioteca universitaria en la aplicación de su respectivo plan de mejora. Así, se trabaja en la configuración de grupos de trabajo para ampliar las posibilidades de cooperación a otros ámbitos y abordar cuestiones que en todos los casos requieren actuaciones (plan de comunicación, plan de formación del personal, plan de marketing, mapas de procesos...), de esta manera se podrán compartir experiencias y agilizar la puesta en marcha de objetivos operacionales. En este sentido, también hay que citar el compromiso manifestado por el Presidente del CBUA de apoyar, en el ámbito de sus competencias, las mejoras en las que pueda actuar.

Igualmente, al estar contempladas revisiones anuales y bienales de la aplicación de los planes de mejora, el Grupo podrá ocuparse, en la misma línea de las actuaciones descritas, de determinar procedimientos, calendarios, etc.

5.5. *Actividades de formación y difusión del modelo*

La UCUA ha contado con miembros del Grupo para que participasen como ponentes en sesiones de formación. Este es el caso de las Jornadas Formativas para los Comités de Evaluación Externa celebradas en Antequera en marzo de 2004.

Asimismo, se ha realizado una presentación en el Congreso de la IFLA de 2004, celebrado en Buenos Aires, dentro del Grupo de Discusión sobre Cuestiones de Calidad en Bibliotecas.

En este orden de cosas, también se contempla para futuras actuaciones del Sistema Universitario Andaluz, y para otros encuentros profesionales, tales como el actual Foro o en las próximas Jornadas Bibliotecarias de Andalucía.

Estas iniciativas de formación y difusión de los avances obtenidos se justifican en el convencimiento del Grupo de que se trata de un modelo válido para la evaluación y mejora de la calidad de las bibliotecas, y no sólo de las univer-

sitarias, sino también de otra tipología que por su estructura guarden similitudes con aquellas. Hay que tener presente que el empleo en las universidades andaluzas se ha realizado en sistemas bibliotecarios amplios, caso de la Universidad de Granada con 23 bibliotecas, e intermedios, como la Universidad de Málaga con 12 o la de Cádiz con nueve. Pero también en otros con bibliotecas únicas centralizadas: Universidad de Almería y Pablo de Olavide.

Por ello, su aplicación en bibliotecas públicas provinciales, en sistemas bibliotecarios municipales, en bibliotecas especializadas, etc., se prevé como factible.

En virtud de esto, desde la UCUA, contando con el apoyo del Grupo, se realiza el ofrecimiento del modelo y de las herramientas desarrolladas, así como del asesoramiento que fuese necesario. Dicho ofrecimiento se extiende incluso para servir de apoyo en el desarrollo de los procesos de evaluación, o recomendar expertos para la evaluación externa.

Conclusión

Finalmente, a modo de conclusión, se recogen algunos aspectos que aunque ya mencionados en las líneas precedentes, pensamos merece la pena destacar.

La validez del modelo y de los documentos de trabajo utilizados es un hecho constatado por las nueve bibliotecas universitarias y se considera que son aplicables también a otras tipologías bibliotecarias como públicas, especializadas, etc. En este sentido la UCUA ofrece el uso de sus instrumentos, una vez revisados, para que se pueda contar con su experiencia y apoyo.

La cooperación, necesaria y ventajosa en cualquier ámbito, también lo ha sido para este proceso, haciendo patente que el trabajo en equipo genera dinámicas positivas de mejora a través del aumento de la participación y la comunicación, que el aprovechamiento conjunto de experiencias facilita y agiliza la aplicación individual del modelo y de las herramientas, y que la aplicación de metodologías homogéneas implica y favorece el planteamiento de mejoras conjuntas.

BIBLIOGRAFÍA

- Acuerdo de 2 de julio de 2003 por el que se establece el Plan Andalúz de Calidad de las Universidades. [http://www.ucua.es/ucua/cal_andal.html] [Consulta 26 de julio de 2004].
- Assesment of Academic Libraries in Andalucía (Southern Spain): an EFQM-compliance guide. Proceeding of the 4th. Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services. "Meaningful Measures for Emerging Realities", Pittsburg (Pennsylvania), 12-16 August 2001, pp. 69-76.

- BARBANCHÓ, M. y DUARTE, M. *UCUA Model to Assessment Academic Libraries in Andalucía*. 6th Toulon-Verona Quality conference, Oviedo, 2003, [http://web.uniovi.es/Vicerrectorados/Calidad_Innovacion/Calidad/ESOE/proceedings/HE-25.pdf] [Consulta 26 de julio de 2004].
- Club de Gestión de la Calidad (<http://www.clubcalidad.es/>).
- Documentos para la evaluación externa de bibliotecas universitarias*. - Córdoba: Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas, 2004.
- European Foundation Quality Management (<http://www.efqm.org>).
- Guía EFQM para la Autoevaluación de Bibliotecas Universitarias*. - Córdoba: Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas, 2002.
- Guía EFQM para la Autoevaluación de Bibliotecas Universitarias. Anexo*. - Córdoba: Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas, 2002.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades. BOJA, nº 251 de diciembre de 2003, pp. 27.452-27.474.
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades. BOE nº 307 de 24 de diciembre de 2001.
- R.D. 408/2001, de 20 de abril, por el que se establece el II Plan de la Calidad de las Universidades. BOE nº 26 de 21 de abril de 2001.
- Resolución de 9 de noviembre de 1998, de la Secretaría General Técnica [Consejería de Educación y Ciencia], por la que se da publicidad al Convenio de Colaboración entre la Consejería y las Universidades de Almería, Cádiz, Córdoba, Granada, Huelva, Internacional de Andalucía, Jaén, Málaga, Pablo de Olavide y Sevilla para la creación del Consorcio Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas. BOJA nº 20, 16 de febrero de 1999.

ANEXO 1

TABLA DE INDICADORES DE RENDIMIENTO GENERALES
(APROBADOS POR EL GRUPO DE COORDINACIÓN DE EVALUACIÓN DE BIBLIOTECAS DE LA UCUA)

n°	INDICADOR	1998	1999	2000	2001	2002	+/-
1	Usuarios potenciales por total de personal (-becarios)						
2	Usuarios potenciales por total de personal (+becarios)						
3	Gasto en personal (-becarios) por usuarios potenciales						
4	Gasto en personal (+becarios) por usuarios potenciales (OPCIONAL)						
5	Usuarios potenciales por espacio total en metros cuadrados						
6	Número de estudiantes (3 ciclos) por espacio total en metros cuadrados						
7	Usuarios potenciales por número de ordenadores (trabajo + público)						
8	Estudiantes (3 ciclos) por número de ordenadores (trabajo + público) (opcional)						
9	Horas de puestos de lectura al año por usuarios potenciales						
10	Usuarios potenciales por puestos de lectura						
11	Gastos en recursos electrónicos sobre total de gastos en recursos de información						
12	Usuarios potenciales por suscripciones de revistas						
13	Gastos en adquisiciones de recursos de información por usuarios potenciales						
14	Total de revistas vivas por investigadores (Profesores + 3° ciclo)						
15	Incremento anual de volúmenes (monografías) por usuarios potenciales						
16	Volúmenes informatizados sobre el total del fondo bibliográfico						
17	Usuarios con préstamo en fecha fija por usuarios potenciales						
18	Alumnos de pregrado con préstamo en fecha fija por usuarios potenciales						
19	Alumnos de postgrado con préstamo en fecha fija por usuarios potenciales						
20	Profesores/Investigadores con préstamo en fecha fija por usuarios potenciales						
21	Total de préstamos al año por usuario potencial						
22	Préstamos interbibl. solicitados a otras bibliotecas por total profesores/invest.						
23	Préstamos interbibl. servidos a otras bibliotecas por idem solicitados a otras bibl.						
24	Total de consultas a bases de datos por total de usuarios potenciales						
25	Usuarios potenciales por total de revistas electrónicas						
26	Artículos a texto completo de revistas electr. consultados por usuarios potenciales						

Los años reflejados son los contemplados para los procesos de evaluación descritos.

ANEXO 2

EVALUACIÓN TRANSVERSAL
DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS ANDALUZASENCUESTA DE OPINIÓN Y SATISFACCIÓN DE
ESTUDIANTES

Esta encuesta se realiza con motivo del proceso de evaluación de la Biblioteca universitaria y con el objetivo de mejorar el servicio. Por eso tu opinión es importante.

1. DATOS GENERALES

1.1. Sexo: Hombre ☐ Mujer ☐

1.2. ¿En qué centro/titulación y curso estudias?

Centro:

Titulación:

Curso: 1º ☐ - 2º ☐ - 3º ☐ - 4º ☐ - 5º ☐ - 6º ☐ - Doctorado ☐ - Título propio ☐ - Otro ☐

1.3. Señala la biblioteca que más utilizas:

Biblioteca de

1.4. ¿Con qué frecuencia utilizas la biblioteca durante el curso?

- ☐ tres o más veces por semana
- ☐ una o dos veces por semana
- ☐ una o dos veces al mes
- ☐ sólo en época de exámenes
- ☐ nunca. Explica por qué:

1.5. ¿Cuándo fue la última vez que usaste la biblioteca?

- ☐ hoy
- ☐ esta semana
- ☐ la semana pasada
- ☐ no en la semana pasada, pero sí en el último mes
- ☐ hace más de un mes

1.6. ¿Qué horario usas o prefieres?

- ☐ mañana
- ☐ tarde
- ☐ noche

2. SERVICIOS Y RECURSOS ESPECÍFICOS

2.1. Indica en la tabla siguiente la **importancia** que tiene para ti, la **frecuencia de uso** y la **satisfacción** que te produce actualmente cada uno de los servicios y recursos que figuran a continuación.

SERVICIOS Y RECURSOS	IMPORTANCIA	USO	SATISFACCIÓN
	1 (nula) a 5 (alta)	1 (nulo) a 5 (alto)	1 (nula) a 5 (alta)
	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
1. Biblioteca como lugar de estudio	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2. Comodidad para el estudio y accesibilidad	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3. Silencio	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4. Climatización	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
5. Horario de la biblioteca	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
6. Número de puestos de lectura y/o estudio	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
7. Puestos informáticos	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
8. Fotocopiadora y otros recursos de reprografía	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
9. Señalización adecuada de los distintos servicios	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
10. Página web de la biblioteca	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
11. Libros	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
12. Revistas	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
13. Revistas electrónicas	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
14. Videos, DVD y otros materiales audiovisuales	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
15. Bases de datos y otros recursos electrónicos para uso directo o mediante ayuda del bibliotecario	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
16. Catálogo automatizado de la biblioteca	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
17. Préstamo a domicilio	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
18. Plazos de préstamo	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
19. Número de documentos en préstamo	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
20. Obtener documentos (originales o copias) de otras bibliotecas de fuera de la Universidad a través del préstamo interbibliotecario	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
21. Información de la biblioteca al iniciar tus estudios	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
22. Sesiones de formación a usuarios sobre recursos disponibles	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
23. Bibliotecarios para ayudarme a encontrar la información o los materiales que necesito	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
24. Bibliotecarios para consultas por teléfono, e-mail, chat o por otros medios	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
25. Localizar/obtener información por mi cuenta	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
26. Atención y trato recibidos del personal de biblioteca	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
27. Accesibilidad y disponibilidad de los recursos de la biblioteca	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
28. Canales de comunicación Biblioteca/alumnos (tablones, correo electrónico, móviles, etc.)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
29. Medios para la presentación de quejas y sugerencias (buzones, formularios web, etc.)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
30. Tratamiento de las quejas y sugerencias por la Biblioteca (respuestas, soluciones, etc.)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

2.2. ¿Frecuentes otras bibliotecas? Indica la que más utilices y su uso

Biblioteca de

Uso:

- ☐ Estudio
☐ Consulta de recursos
☐ Préstamo
☐ Consulta por Internet

Muchas gracias por tu colaboración.

Integración de cuestionarios en el OPAC: reflexiones sobre su viabilidad

MIGUEL ÁNGEL SÁNCHEZ HERRADOR*, MARIANO BOZA PUERTA**

Resumen: Los catálogos de acceso público en línea son sistemas automatizados de recuperación a los que se recurre ante necesidades informativas. No obstante, aún no proporcionan los servicios que se espera de ellos, tanto en la recuperación como en la interacción con los usuarios de la biblioteca. Su evolución los ha llevado de simples buscadores por algunos campos a auténticos portales interactivos. Se han ideado formas de "expandir" el OPAC en este sentido: enlaces hipertexto, formación de usuarios...

Proponemos la inclusión de cuestionarios de usuarios en nuestro OPAC, para incrementar la comunicación entre el usuario y la biblioteca, estableciendo un flujo ágil y constante de información que mejore la gestión de la biblioteca. Presentamos un cuestionario tipo, así como la información que nos proporcionaría y estudiamos su viabilidad desde distintos puntos de vista: calidad de la información, aspectos relativos a su implementación informática, cuestiones relacionadas con la privacidad de los datos, repercusiones en la toma de decisiones de la biblioteca.

Palabras clave: OPAC, estudios de usuarios, gestión bibliotecaria

1. INTRODUCCIÓN

Hoy en día que la filosofía empresarial ha colonizado las instituciones públicas y su modelo de gestión de calidad ha alcanzando las remotas bibliotecas,

* Asesor Técnico-Proceso Técnico, Biblioteca Pública del Estado-Provincial de Córdoba; miguel.sanchez.herrador@juntadeandalucia.es

** Asesor de Referencia-Referencia Bibliográfica, Biblioteca Pública del Estado-Provincial de Granada; marianoj.boza@juntadeandalucia.es

los usuarios se han convertido en nuestra principal razón de ser. Por ello, es necesaria una cercanía al usuario que procure un conocimiento inmediato de sus necesidades y expectativas, así como de su grado de satisfacción con los servicios que la biblioteca ofrece.

Los estudios de consumo de un producto o servicio, tan comunes en las organizaciones empresariales, también pueden aplicarse a nuestro mercado, los usuarios, mediante su investigación y conocimiento. Los estudios de usuarios, es decir, *"el conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, mediante la aplicación de distintos métodos, entre ellos los matemáticos –principalmente los estadísticos– a su consumo de información"* (Sanz Casado, 1994), representan una herramienta muy útil para el conocimiento de nuestro público y el cumplimiento de sus expectativas.

2. ESTUDIOS DE USUARIOS EN EL OPAC

Conscientes de la importancia de los estudios de usuarios, como instrumento de gestión y evaluación de la biblioteca, proponemos el empleo de una sencilla encuesta sobre aspectos muy generales, capaz de suministrarlos información de primera mano acerca de nuestros clientes y de fácil aplicación en cualquier biblioteca pública.

Si definimos el catálogo en línea (OPAC) como *"módulo de un sistema automatizado de bibliotecas que gestiona las interacciones entre los usuarios y el sistema integrado"* (Tardón, 1998), sería razonable incluir entre sus múltiples funciones (acceso a la información del catálogo bibliográfico, información sobre el estado de circulación de los ejemplares, reservas de documentos, renovaciones de documentos en préstamo, notas en el tablón de anuncios, acceso a bases de datos, etc.) la posibilidad de contestar un breve cuestionario con un mínimo esfuerzo.

Basta con incluir en la página de inicio del OPAC, entre el menú de funciones que presenta, la leyenda *Ayúdanos a mejorar* o *Tu opinión importa*, o bien cualquier otra que llame la atención de los usuarios. Ésta enlazará con la encuesta, previa identificación del usuario a través de su número de usuario de la biblioteca y su clave personal. En la misma página de identificación, es aconsejable incluir un breve mensaje, agradeciendo al usuario su participación, y explicándole que sus respuestas y opiniones tendrán un uso exclusivamente técnico, en beneficio de la biblioteca.

Elegimos la identificación del usuario frente al acceso libre y anónimo porque presenta claras ventajas. En primer lugar, no es necesario incluir una serie de preguntas sobre datos (sexo, edad) que se encuentran en su ficha de socio de la biblioteca y reducimos el cuestionario, no fatigando al encuestado. Además nos aseguramos que existe una vinculación real entre el usuario y la

biblioteca, ya que de otro modo cualquier persona que no conozca la biblioteca podría dar opiniones que nos llevasen a equívocos. En caso que contestarse en el OPAC web, desde un sitio remoto la identificación se hace más precisa, como se puede intuir. Tratamos también de crear un vínculo continuo entre biblioteca y usuario, aunque todo depende de la rapidez de éste en reaccionar ante las resultados de la encuesta.

Otra razón de la identificación, es la de restringir el número de veces que se contesta la encuesta y evitar que el usuario pueda rellenar continuamente al cuestionario, produciéndose resultados erróneos. Para ello necesitaremos una serie de especificaciones informáticas que veremos más adelante. Creemos que el tiempo mínimo para rellenar un nuevo cuestionario estaría en torno a un mes.

La elección de la encuesta para el estudio de usuarios frente a otros métodos (entrevista, discusión informal, observación, análisis de peticiones de documentos, análisis de documentos prestados, etc.) se debe a que requiere un contacto directo con el usuario, siendo éste quien define sus usos, necesidades, opiniones y nivel de satisfacción, al tiempo que simplifica el tratamiento y evaluación de las respuestas. La distribución de la encuesta a través del OPAC, supone un sencillo acceso y un considerable ahorro de tiempo y de medios materiales y humanos para su difusión y realización, la recogida y el recuento de datos, y el posterior análisis de los resultados, que facilita enormemente el empleo de la herramienta.

Para el diseño del cuestionario, previamente debemos establecer la finalidad de la investigación, qué queremos conocer. La encuesta está concebida como un instrumento que suministra una visión global de la biblioteca (servicios, fondos, edificio, personal,...) desde la óptica del usuario, y que hace posible, una vez obtenidos y analizados los datos, la toma de decisiones y la definición, a tenor de las conclusiones resultantes, de otras encuestas referidas a aspectos más concretos de la gestión de la biblioteca pública. Por ello, los objetivos de nuestra encuesta son muy generales:

- 1) Identificar al usuario (quién acude a la biblioteca y para qué).
- 2) Evaluar los recursos de la biblioteca (bibliográficos, humanos, tecnológicos,...).
- 3) Medir la eficacia de los servicios bibliotecarios
- 4) Evaluar y adecuar el espacio (instalaciones, distribución,...).

Una vez concretados los fines, es necesario conocer qué información obtener y cuál será el modelo de recogida de datos. Emplearemos un cuestionario de preguntas cerradas, es decir, preguntas que incluyen diversas posibilidades de respuesta entre las que el encuestado se ve obligado a elegir. Las preguntas cerradas presentan una serie de ventajas sobre las abiertas tanto para el usuario (abordan cuestiones que posiblemente no se plantea, son más fáciles de contestar, requieren menor tiempo y esfuerzo) como para la biblio-

teca (acercamiento a las materias que quiere investigar, disminución del riesgo de errores, respuestas más homogéneas, simplificación de la categorización y tratamiento estadístico de las respuestas). Como en cualquier elección, también existen los inconvenientes: limitación de las opciones de respuesta, influencia sobre el encuestado, y posiblemente un sentimiento de exclusión en el usuario. Sin embargo, al contrastar unos y otros, consideramos que el mayor número e importancia de los argumentos a favor, pesa más que los impedimentos.

El cuestionario debe estar estructurado de manera que siga un orden lógico, imprescindible teniendo en cuenta la disparidad de los usuarios de las bibliotecas públicas, que sirva como guía para el encuestado. La formulación de las preguntas debe plantearse de forma sencilla y breve, empleando un lenguaje claro y preciso, e incluyendo la información necesaria para la correcta interpretación de la pregunta. Evitaremos por todos los medios las preguntas que soliciten información sobre más de una cuestión, las preguntas ambiguas, las demasiado personales o confidenciales y las que en su formulación recojan implícita la opinión de quien realiza la encuesta o fuercen al usuario hacia una respuesta concreta.

El tamaño del cuestionario será lo más breve posible, para evitar cansar a nuestro sufrido usuario con un número excesivo de preguntas. Concretamente el cuestionario propuesto consta de nueve preguntas cerradas, comenzando con cuestiones básicas, en las que el usuario se limita a elegir entre varias opciones, para continuar con preguntas que introducen unas sencillas escalas de valores, que nos permitirán la medición de aspectos cuantitativos y cualitativos, simplificando además el posterior tratamiento de los datos.

El empleo de los usuarios reales de la biblioteca pública como población objeto del estudio, resulta más adecuada y precisa, teniendo en cuenta su diversidad en cuanto a niveles culturales, educativos, socio-económicos, etc., la distribución del cuestionario a través del OPAC y, fundamentalmente, los objetivos de nuestro estudio. Para la investigación empleamos una muestra aleatoria, que en principio puede parecer accidental (usuarios que acceden al OPAC y están dispuestos a rellenar la encuesta) y que además introduce un sesgo al obviar a los usuarios que carecen de habilidades informáticas o que simplemente no acceden a la información de la biblioteca a través del catálogo en línea. El carácter fortuito de la muestra y el sesgo producido pueden compensarse suministrando cuestionarios en papel a los grupos no representados, entre las categorías de usuarios definidas (infantiles, juveniles, adultos, mayores y colectivos con necesidades específicas), una vez se produzca un primer análisis de los datos. Por otra parte, la identificación de los usuarios mediante el número de carné de socio y su clave personal facilitará en gran medida su categorización.

A continuación, proponemos un cuestionario básico, que pensamos que puede ser adecuado para el estudio de usuarios:

- 1) ¿Cuál es su nivel de estudios?
(marque con una X la casilla correspondiente)

- Sin estudios
- Educación primaria
- Bachillerato
- Educación universitaria

- 2) ¿Con qué frecuencia viene a la biblioteca?
(marque con una X la casilla correspondiente)

- Cada día
- Varias veces por semana
- Varias veces al mes
- Menos de una vez al mes

- 3) ¿Para qué acude a la biblioteca?
(marque con una X la casilla correspondiente, señale más de una respuesta si es necesario)

- Llevarme documentos en préstamo, renovar o devolverlos
- Leer periódicos o revistas
- Leer libros de la biblioteca
- Utilizar obras de consulta (diccionarios, enciclopedias, etc.)
- Visionar vídeos o escuchar música
- Solicitar o buscar información
- Estudiar
- Acceder a Internet
- Asistir a alguna actividad cultural (conferencias, exposiciones,...)

[illegible]

- 4) ¿Considera adecuado el horario de la biblioteca?
(responda utilizando un número de la siguiente escala: 1 (Insuficiente), 2 (Suficiente), 3 (Excesivo))

- 5) ¿Cuál es su opinión acerca del edificio y las instalaciones?
(responda a cada cuestión utilizando un número de la siguiente escala: 1 (Pésima), 2 (Mala), 3 (Normal), 4 (Buena), 5 (Excelente))

- Accesibilidad
- Distribución del edificio
- Mobiliario
- Equipamiento (ordenadores, fotocopiadoras)
- Señalización
- Iluminación
- Climatización
- Presentación de los fondos (en estanterías y expositores)
- Decoración

[illegible]

- 6) ¿Qué opinión le merecen los servicios que ofrece la biblioteca?
(responda a cada cuestión utilizando un número de la siguiente escala: 1 (Pésima), 2 (Mala), 3 (Normal), 4 (Buena), 5 (Excelente))

- Préstamo
- Información bibliográfica y referencia
- Biblioteca infantil
- Hemeroteca (revistas y periódicos)
- Préstamo interbibliotecario
- Reprografía

- 7) ¿Y los fondos de la biblioteca?
(responda a cada cuestión utilizando un número de la siguiente escala: 1 (Pésima), 2 (Mala), 3 (Normal), 4 (Buena), 5 (Excelente))

- Libros en préstamo
- Obras de consulta y referencia
- Audiovisuales
- Periódicos y revistas
- Bases de datos

- 8) ¿Cómo valora la atención que recibe del personal de la biblioteca?
(responda utilizando un número de la siguiente escala: 1 (Pésima), 2 (Mala), 3 (Normal), 4 (Buena), 5 (Excelente))
- 9) En términos generales, ¿qué imagen tiene de la biblioteca?
(responda utilizando un número de la siguiente escala: 1 (Pésima), 2 (Mala), 3 (Normal), 4 (Buena), 5 (Excelente))

Preferimos que las respuestas se expresen de forma numérica, para facilitar su tratamiento automatizado y la generación de gráficos y tablas.

Un inconveniente que podría presentar el cuestionario vía OPAC, es la utilización prolongada del terminal, que puede colapsar el acceso a los catálogos y que se puede agravar en horas punta y en bibliotecas sin libre acceso. Como solución proponemos aumentar el número de terminales o bien restringir el acceso al cuestionario en ciertas horas.

3. CUESTIONES LEGALES

Al tratar los datos de forma automatizada, tenemos que estudiar cómo nos afecta la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal. Esta ley está motivada por el hecho de que cada vez más se recurre al tratamiento de datos personales y el avance de las tecnologías de la información facilita su tratamiento. Pretende *"garantizar y proteger las libertades públicas y los derechos fundamentales de las personas físicas, y especialmente de su honor e intimidad personal y familiar"*.

Los datos que recogeremos deben ser *"adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con el ámbito y las finalidades determinadas, explícitas y legítimas para las que se hayan obtenido"*, por tanto emplearemos la información imprescindible para el estudio de usuarios. En cualquier caso, estos datos corresponden a un nivel básico de seguridad, es decir, no contienen información especialmente sensible (ideología, religión, creencias, origen racial, salud o vida sexual), sino la opinión de un usuario anónimo sobre la biblioteca, que puede variar a lo largo del tiempo.

Queda claro que los bibliotecarios deberán guardar en todo momento secreto profesional respecto de los datos, si bien este deber se extiende a todo lo relativo a su trabajo con los usuarios.

Para completar todas estas precauciones, llevaremos a cabo un proceso de disociación que la Ley define como: *"todo tratamiento de datos personales de modo que la información que se obtenga no pueda asociarse a persona identificada o identificable"*. Con lo que pretendemos garantizar el total secreto del usuario, puesto que como dijimos, se identificará con su número de socio y una clave. Este procedimiento requiere de un análisis informático complejo en el que se trate de evitar toda posible asociación del usuario con los datos de su encuesta.

Por último, en lo que concierne a nuestra base de datos de usuarios, es preciso inscribir (en caso de que no se hubiese hecho antes) en el Registro General de Protección de Datos, la función de estadística, como una nueva utilización, que se añade a las precedentes. De manera que cualquier usuario pueda dirigirse a la Agencia de Protección de Datos y conocer la utilización que se hace de sus datos en la biblioteca.

4. CUESTIONES INFORMÁTICAS

De los posibles diseños de la aplicación, nosotros damos las líneas generales de la que nos parece más apropiada.

— Análisis de requisitos:

- Realizar un formulario de cuestionario web.
- Generar una tabla a partir de este cuestionario y de otros datos personales del usuario (para uso estadístico), generar estadísticas y gráficos sobre la encuesta.

— Análisis detallado:

- Cualquier usuario del sistema puede contestar a un cuestionario.
- Un usuario no puede repetir el cuestionario hasta pasado un cierto período de tiempo.
- Se debe implementar un sistema seguro de recogida de la información.

- El protocolo de transferencia de las estadísticas desde el ordenador cliente al servidor se puede realizar usando un método de transferencia de datos seguros como el SSL (Secure Socket Layer) integrado en Internet Explorer.
 - Los datos de los usuarios o de la información personal del encuestado puede almacenarse de forma encriptada dentro de las tablas, usando un protocolo de encriptación o un método Hash.
- Recursos
- Software:
 - Lenguaje de programación con capacidad de manejo de tablas de bases de datos y orientado a la creación de páginas web (ASP, ASP.NET, PHP, JSP).
 - Base de datos para almacenar la información de las encuestas (SQLServer, POSTGRESS, Oracle).
 - Hardware:
 - Servidor de Bases de Datos
 - Servidor Web
- Diseño
- Base de Datos:
 - El diseño de la base de datos se compone de dos tablas principales.
- a) Tabla T_Encuestas formada por un *id* (identificador único para cada tupla de la encuesta), y dos tipos de datos: datos del cuestionario que se dispondrán uno u varios campos de la tabla y datos del usuario que se extraen de la base de datos de usuarios del sistema de gestión bibliotecaria.
 - b) Tabla T_Usuarios. esta tabla almacenará los *ids* de los usuarios que han realizado la encuesta y una fecha para que no la vuelvan a repetir hasta pasado un cierto periodo de tiempo.
 - c) No habrá ningún tipo de relación entre las tablas para evitar asociaciones de usuarios con respuestas. Para evitar posibles relaciones a través de la fecha, en la Tabla T_Encuestas consignaremos solo el mes de realización de la encuesta, mientras que en la tabla Tabla T_Usuarios la consignaremos completa.

FIGURA 1 TABLAS

T_Encuestas		T_usuarios	
CP	Id	CP	Id_usuario
	Datos_Encuesta Datos_Usuario		Fecha

— Diseño procedimental:

Pasos de la aplicación:

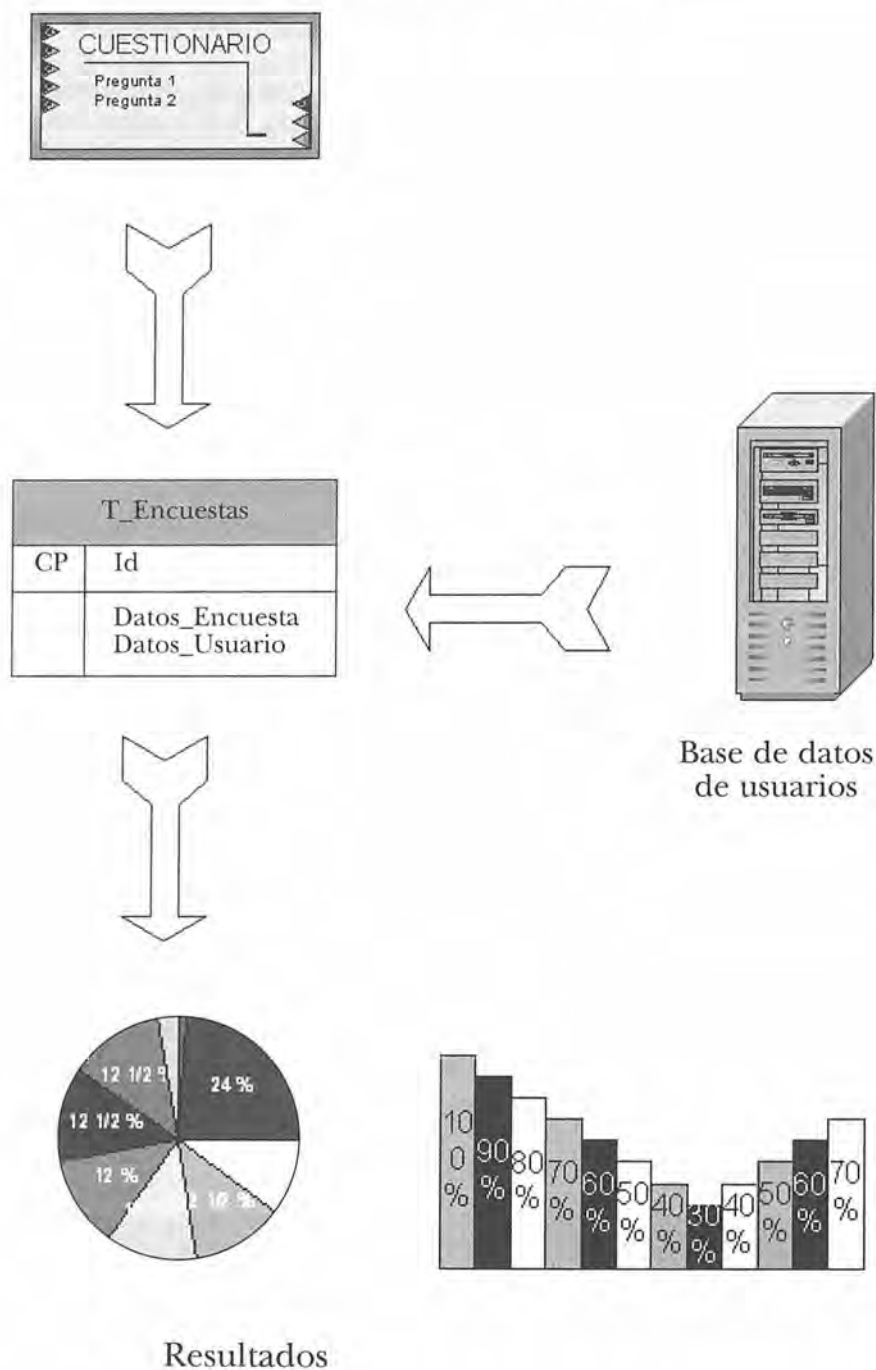
- Parte del Cliente
 1. El usuario se conecta a la aplicación de web de cuestionarios.
 2. El usuario se identifica por algún método. Si la intranet tiene un sistema de identificación automática de usuario esta identificación es automática.
 3. El usuario rellena su cuestionario.
 4. El usuario manda su cuestionario.
- Parte del servidor
 1. El servidor obtiene los datos enviados por el cliente (usuario)
 2. El servidor consulta datos estadísticos del cliente (sexo, edad, etc.)
 3. El servidor almacena en la tabla T_Usuarios el ID del cliente junto con la fecha de la entrevista (día-mes-año).
 4. El servidor almacena en la tabla T_Encuestas datos del usuario y de la encuesta y la fecha de la encuesta (mes-año).

Obtención de resultados

Hay distintas posibilidades de obtención de las estadísticas:

- a) En el mismo aplicativo de la intranet se puede programar una página de generación de estadísticas y gráficos. Los métodos y procedimientos para la creación de estadísticas deben ser programados según las necesidades.
- b) Obtener la información de la base de datos para que un programa genere las estadísticas. Este programa puede ser propio (se creará implícitamente para este aplicativo), o de terceras partes, como la exportación a un paquete SPSS o a una hoja de datos Excel.

FIGURA 2. PROCESO DE OBTENCIÓN DE DATOS



5. CONCLUSIONES

En los últimos años se han desarrollado enormemente las posibilidades de interacción del OPAC con el usuario. No obstante, aún quedan tareas bibliotecarias que se pueden colocar en el OPAC como es el caso del estudio de usuarios.

Creemos que su integración puede ser muy útil para conocer de forma inmediata, la opinión de los usuarios acerca de los servicios bibliotecarios y la adecuación de la biblioteca a sus necesidades.

Nuestra intención con este trabajo ha sido dar a conocer una nueva utilidad que puede integrarse en nuestro OPAC, y animar a todos los implementadores de sistemas integrados de gestión bibliotecaria a que la desarrollen y enriquezcan sus paquetes informáticos.

BIBLIOGRAFÍA

- DOMÍNGUEZ SANJURJO, R., *Nuevas formas de organización y servicios en la biblioteca pública*. Gijón (Asturias): Trea, 1996.
- DOMÍNGUEZ SANJURJO, R., *El usuario y la biblioteca*. En: Educación y biblioteca, n. 79, 1997.
- FELIU, T.; PERMANYER, J., *Evalució de la satisfacció del usuaris de les biblioteques publiques*. En: BiD: Biblioteconomía y Documentació, n. 9, 2002.
- FERNÁNDEZ MOLINA, J. C.; MOYA ANEGÓN, F., *Los catálogos de acceso público en línea: el futuro de la recuperación de información bibliográfica*. Málaga: Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 1998.
- IZQUIERDO ALONSO, M.; RUIZ ABELLÁN, J.; PIÑERA LUCAS, J. T., *Los estudios de usuarios en los programas de gestión de calidad. Propuesta de un marco teórico integrador para el estudio del usuario de información*. En: VI Jornadas Españolas de Documentación, 1998.
- LAPORTE, A., *El análisis de los públicos como instrumento de gestión*. En: Gestión de proyectos culturales. Barcelona: Ariel, 2001, pp. 226-252.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- RUIZ ABELLÁN, J.; IZQUIERDO ALONSO, M.; PIÑERA LUCAS, J. T., *El cuestionario estructurado como herramienta básica para la evaluación de las instituciones documentales*. En: VI Jornadas Españolas de Documentación, 1998.
- SANZ CASADO, E., *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Pirámide, 1994.
- TARDÓN, E., *Los OPACs: diseño, prestaciones y accesos* [en línea]. [Consulta: 27 de agosto de 2004]. Disponible en: www.ucm.es/BUCM/pruebas/apuntes/td02.pdf

Cuando una biblioteca se queda pequeña: los retos de un traslado y de la planificación de una biblioteca del siglo XXI

REMEDIOS SANCHO ALGUACIL*

Resumen: La planificación de bibliotecas en municipios medianos presenta grandes retos a sus responsables. El primero de ellos, no tiene nada que ver con las actividades propiamente bibliotecarias, y consiste en convencer a los responsables políticos de la importancia que tiene y de los beneficios que proporciona poseer una biblioteca capaz de dar respuesta a todas las demandas de la comunidad. El segundo es conseguir que el arquitecto tenga en cuenta la experiencia de los bibliotecarios, la valore y la aproveche a la hora de diseñar y distribuir las distintas áreas del edificio para, así, adaptarlo lo mejor posible al uso al que va a estar dedicado. El tercero, que podemos considerar como puramente bibliotecario, consiste en planificar los servicios que la biblioteca va a ofrecer a su comunidad. Y por último, el cuarto reto está íntimamente ligado al primero y depende de él, se trata de conseguir los recursos humanos suficientes.

Palabras clave: Planificación, edificios, personal.

Gran parte de esta comunicación está basada en las experiencias acumuladas en la Biblioteca Pública Municipal "Padre Salmerón" de Cieza. La localidad de Cieza, se encuentra en la Región de Murcia, cuenta con una población de aproximadamente 33.107¹ habitantes (26.954 adultos, 1.965 de 0 a 4 años y 4.098 de 5 a 14 años) y desde 1963 ha tenido biblioteca pública municipal.

* Biblioteca Pública Municipal de Cieza; <http://ayuntamiento.cieza.net/culturaypatrimonio/biblioteca>; remedios.sancho@cieza.net.

¹ Según censo de población de 2001. Para más información ver: <<http://www.ine.es/censo/es/listatablas.jsp?table=tablas/provincial/30/P2.html>> (Consultada el 23-8-2004).

Biblioteca que, desde entonces, ha ido cambiando varias veces de ubicación a medida que sus instalaciones se iban quedando pequeñas² o el Ayuntamiento así lo decidía por cualquier otra razón. Ahora bien, estos sucesivos cambios nunca se habían planificado con criterios bibliotecarios y mucho menos con la finalidad de convertir a la biblioteca en una institución al servicio de la ciudadanía y de la cultura. Es más, me atrevería a decir que nunca se había planificado nada. También queremos dejar claro que gran parte de lo que vamos a exponer en este artículo todavía no se ha llevado a la práctica, que algunas se realizarán con toda seguridad pero que otras están sujetas a la voluntad de los responsables políticos, a la capacidad económica del municipio e incluso a que otras entidades³ pudiesen colaborar económicamente en su desarrollo.

En los últimos años las bibliotecas han hecho un gran esfuerzo por adaptarse a las nuevas necesidades de la población y por ofrecer servicios que, tan solo hace unos años, era casi impensable que pudiesen proporcionar (Internet, mediateca, etc.). Pero actualmente las bibliotecas necesitan un impulso definitivo (especialmente de la administración, que las debe dotar del presupuesto y del personal suficientes) y una planificación que las convierta en un verdadero servicio público, en un multiespacio informativo, cultural, formativo, lúdico e intercultural capaz de proporcionar a la comunidad respuesta a todas sus demandas.

El primer paso de la planificación de una biblioteca del siglo XXI⁴, tras el establecimiento de la filosofía, las misiones y los objetivos, pasa por el conocimiento previo de la comunidad a la que se sirve, y el segundo paso requiere el análisis y la valoración de la biblioteca, por la experiencia diaria y por la evaluación detallada de sus fortalezas y debilidades.

Esta evaluación nos permitirá conocer si los recursos de los que disponemos son suficientes y su gestión es correcta. Con ella podremos determinar si la biblioteca puede desarrollar sus funciones en el mismo local que ocupa o si, por el contrario, es necesario su traslado a otro recinto que reúna unas instalaciones más adecuadas.

En el caso de Cieza, a pesar de que, con el simple día a día era muy sencillo comprobar que la biblioteca se había quedado pequeña, entre otras cosas, porque casi no se podían ubicar⁵ sus fondos, y porque casi a diario eran insu-

² Hasta ahora un total de tres cambios de ubicación, el último en 1986. Para más información ver: <<http://ayuntamiento.cieza.net/culturaypatrimonio/biblioteca/historia.html>> (Consultada el 23-8-2004).

³ Como por ejemplo la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, Cajas de Ahorro, etc.

⁴ Y que entre otros lugares podemos encontrar en: Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública de 1994. Directrices de la IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas, 2002 Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas, 2002, conclusiones del I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas, 2002, etc.

⁵ Aunque en este y en otros párrafos del artículo nos expresemos en pasado, la mayoría de las apreciaciones también sirven para el presente, ya que todavía no tenemos una nueva biblioteca.

ficientes sus instalaciones para albergar a los usuarios que a ella acudían. A pesar de ello decidimos realizar un análisis, más pormenorizado, de la actual biblioteca, y partir de una evaluación que nos permitiera tener una idea clara, más amplia y exacta de sus fortalezas y debilidades, con el objeto de potenciar las primeras y eliminar las segundas.

La evaluación nos llevó a considerar como:

— *Fortalezas:*

- Se encuentra en un lugar céntrico y de fácil acceso.
- Accesible a minusválidos.
- Todos los procesos técnicos de la biblioteca están informatizados.
- La biblioteca cuenta con varios ordenadores a disposición de los usuarios y acceso gratuito a Internet.
- La biblioteca dispone de Web propia desde la que da información y se prestan algunos servicios.
- La biblioteca mantiene buenas relaciones con las asociaciones culturales y educativas de la localidad y colabora con ellas en la realización de actividades.
- Se realizan actividades de extensión bibliotecaria.
- El grado de satisfacción de los usuarios es alto en:
 - Facilidad para la consulta.
 - La atención del personal.
 - Número de publicaciones periódicas.
 - La rapidez en adquisición de novedades literarias.

— *Debilidades:*

- El local que ocupa la biblioteca, situado en el primer piso del Centro Cultural, con una superficie de 615 m² de uso bibliotecario útil, se ha quedado pequeño. No cumple los estándares recogidos como mínimos en el borrador de “Normas para bibliotecas Públicas” de la Región de Murcia⁶. Y ello a pesar de encontrarse entre el escaso número de bibliotecas públicas españolas con más de 500 m². En 1998⁷ sólo el 8% de las mismas superaban esta superficie. Y también a pesar de ser la cuarta biblioteca con mayor superficie de la Región de Murcia, cuya media se situó en el año 2003 alrededor de los 350 m² (sin contar la Biblioteca Regional y los centros de lectura).

⁶ Que para poblaciones entre 30.000 y 40.000 habitantes se cifra en una superficie mínima de 1.030 m². En: Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas. Madrid: Ministerio de Educación Cultura y Deporte, 2002. pp. 89-91.

⁷ Hernández, Hilario. Las bibliotecas públicas en España. Una realidad abierta. En: Las bibliotecas públicas en España. Una realidad abierta. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2001. pp. 40-44.

- El número y cualificación del personal, así como su provisionalidad⁸ en el puesto no son adecuados; no obstante, la Biblioteca de Cieza tiene una plantilla de cuatro personas a jornada completa (1 técnico superior, grupo A y 3 administrativos, grupo C). Según Hilario Hernández⁹, en 1998 sólo el 17% de las bibliotecas públicas contaba con más de dos personas y la media en equivalencia a jornada completa era de 1,59 persona/biblioteca. En el año 2003 la media en la Región de Murcia fue de 2,28 (sin incluir a la Biblioteca Regional, que elevaría mucho la media) y sólo las Bibliotecas de Cartagena, Lorca, San Pedro del Pinatar y Yecla tienen más personal que la de Cieza y otras cinco el mismo número. A la vista de estas medias podríamos deducir que el número de personal no es una deficiencia en la Biblioteca de Cieza, pero la realidad es otra porque el nivel de afluencia a la biblioteca junto con el horario, que requiere hacer turnos, hacen que el personal dedique la mayor parte del tiempo en la atención de los usuarios y por ello es imposible llevar al día otra serie de labores técnicas como la catalogación, la elaboración de guías de lectura, difusión de la información, la organización de actividades, etc.
- La inexistencia de una sala independiente y polivalente que permita realizar actividades sin molestar al resto de usuarios, y obligue a cerrar la biblioteca durante la celebración de las mismas, a realizarlas en horarios en los que la biblioteca no está abierta o a trasladarlas a otros lugares.
- La colección de la biblioteca que, prácticamente, en todos sus formatos se encuentra por debajo de los estándares recomendados.

CUARO 1. FONDOS DE LA BIBLIOTECA EN 2003

libros	p. periódicas	sonoros	audiovisuales	electrónicos
21.647	121	837	863	351

- El incremento anual del fondo también se encuentra por debajo de éstos estándares.
- Las actividades de extensión bibliotecaria no tienen continuidad durante todo el año, siendo por tanto insuficientes.
- La información a la comunidad es escasa, a pesar de que diariamente se dedica un tiempo a la recopilación de datos¹⁰, pero sin embargo sólo se proporciona cuando es requerida por algún usuario.

⁸ En los últimos años sólo dos personas han mantenido su carácter de fijas, el resto (al menos 11) han tenido contrastos temporales, o han sido trasladadas desde la biblioteca a otras dependencias municipales y desde otras dependencias municipales a la biblioteca.

⁹ Hernández, Hilario. Oc. pp. 60-66.

¹⁰ Especialmente de contenido local.

— El grado de insatisfacción de los usuarios es alto en:

- Las horas de apertura (de lunes a viernes 42,5 horas diarias en el año 2003).
- El número de ordenadores a disposición del público y el tiempo de utilización de los mismos.
- La escasez de libros técnicos y manuales universitarios.
- La escasez y tardanza en la adquisición de material audiovisual.

Como resultado de la evaluación llegamos a la conclusión de que, para prestar los servicios de calidad que pretendemos ofrecer, eran absolutamente necesarias tres cosas: un local de mayores dimensiones, un aumento de personal y un incremento del presupuesto. Y como, obviamente, ninguno de estos requisitos los podemos proporcionar los bibliotecarios, nuestro siguiente reto es convencer a la Corporación Local de que aporte los recursos necesarios.

Para conseguirlo, tenemos que hacerles comprender, entre otras cosas:

— Que no son ciertas afirmaciones, muy arraigadas, como:

- Las bibliotecas son un montón de libros, más o menos grande, ordenados en estanterías.
- Son lugares tranquilos y silenciosos en los que los bibliotecarios pasamos el tiempo, de forma apacible, leyendo libros y periódicos mientras ayudamos a los escolares a hacer sus deberes.
- Son fundamentalmente salas de estudio.
- Y por todo lo anteriormente dicho para trabajar en una biblioteca no se necesita casi ninguna preparación y cualquiera puede “encargarse”¹¹ de ella.

— Que tener una biblioteca que ofrezca servicios de calidad sólo puede producir la satisfacción de los usuarios y de los ciudadanos en general y que ello, por añadidura, les puede repercutir indirectamente en un beneficio político

— Que para dar unos servicios de calidad son imprescindibles:

- Un entorno adecuado, es decir un edificio con unas dimensiones, distribución y localización acordes con los servicios que va a prestar.
- Una planificación de los servicios y actividades.
- Una colección vasta y equilibrada.
- Un horario amplio.

¹¹ Desgraciadamente es excesivamente común que las plazas que se convocan para trabajar en bibliotecas se denominen como de: “encargado de biblioteca”, “responsable de biblioteca”, etc. Y todavía peor, las plazas se convoquen con categoría C, D o incluso E, a sabiendas, o precisamente por esto, de que esas serán ganadas por un técnico en biblioteconomía.

- Un personal suficiente, en cualificación y cantidad.
 - Un presupuesto suficiente para poder desarrollar los puntos anteriores.
- Que los bibliotecarios, entre otras cosas, tenemos que conseguir:
- Ser considerados como profesionales, y que como tales el color político de la corporación no influye ni en nuestro trabajo y ni en nuestra asesoría técnica¹².
 - Que no sea tomada ninguna decisión que tenga que ver con la biblioteca sin ser consultados¹³.
 - Que en el ámbito técnico los bibliotecarios seamos los únicos capacitados para tomar decisiones¹⁴.
 - Que seamos consultados y se pida nuestra opinión cuando en el municipio se realicen actividades que tengan que ver con libros, animación a la lectura, etc¹⁵.

En conclusión, tenemos que hacerles comprender a nuestros responsables políticos que somos profesionales, que en nuestro municipio somos los más preparados para ofrecer muchos servicios a la comunidad, y que las bibliotecas son los lugares naturales para proporcionarlos. Por ello debemos establecer con ellos una comunicación fluida porque, en gran medida, de ello depende el buen funcionamiento de las bibliotecas, al menos hasta que no haya leyes o normativas de ámbito nacional o regional que regulen todo lo relativo a las bibliotecas.

Nuestro trato con el concejal del que dependemos debe comenzar tras su nombramiento¹⁶, y si transcurridos unos pocos días del mismo vemos que no se ha presentado, debemos ser nosotros los que vayamos a darnos a conocer,

¹² Por desgracia todos conocemos a algún compañero que se ha visto abocado al ostracismo cuando ha habido un cambio en el signo político de la corporación. Pero también aquí los bibliotecarios tenemos que ser especialmente profesionales y no dejar que nuestras propias ideas políticas puedan dificultar la relación con nuestros jefes en todas aquellas cuestiones relacionadas con nuestra actividad profesional.

¹³ No son asumibles decisiones políticas como la de trasladar la biblioteca a otro local sin consultar, previamente, al bibliotecario para que realice una evaluación técnica. Como tampoco lo son otras, menos graves, como organizar un acto en la biblioteca sin comunicarlo.

¹⁴ Desgraciadamente se siguen dando situaciones, que todos conocemos más o menos de cerca y que de ningún modo podemos permitir, como la de que los concejales de turno son los responsables de hacer la adquisición del fondo de la biblioteca u otras aún más subrealistas como la de que el bibliotecario le tenga que pedir permiso al concejal hasta para cambiar el diseño de los tejuelos.

¹⁵ Se dan con demasiada asiduidad casos en los que los bibliotecarios se enteran por la prensa de que los ayuntamientos han organizado actos, en las bibliotecas o en otros lugares, que ellos como bibliotecarios podrían haber organizado mucho mejor por tratarse de actividades relacionadas con su profesión.

¹⁶ Cuando desarrollamos nuestro trabajo en poblaciones medianas o pequeñas, en muchas ocasiones ya los conocemos o incluso son amigos. No obstante no está de más esta presentación como responsable de la biblioteca.

a nosotros mismos y a nuestro servicio. En este primer contacto es aconsejable entregarle un informe sobre la situación de la biblioteca y un proyecto de actuación para cuatro años, o en su defecto concertar una entrevista para hablar con más profundidad sobre los mismos. En cualquier caso, le debemos proponer el mantenimiento de reuniones periódicas, alrededor de una al mes, y también la conveniencia de que exista una total libertad para mantener reuniones puntuales sobre temas que puedan ir surgiendo.

En el caso de Cieza, tras muchas reuniones, visitas y presentación de informes, los responsables políticos asumieron la evidencia de que el local que ocupa la biblioteca es insuficiente para desarrollar sus funciones. Se abrieron, entre otros, dos posibles caminos, de un lado, la viabilidad de ampliar la biblioteca en el mismo edificio en el que se encuentra, de otro, trasladar la biblioteca a otro lugar. La ampliación de la biblioteca en el mismo edificio suponía el traslado de otras dependencias municipales y el Ayuntamiento decidió que fuese la biblioteca la que se trasladase.

Se decidió instalar la biblioteca en el Convento de San Joaquín, un edificio del siglo XVII declarado BIC, esta decisión tenía algunos inconvenientes, el más destacado de ellos es que las posibilidades de adaptación de un edificio de estas características para usos bibliotecarios siempre conlleva grandes dificultades. No obstante, también reportaba grandes ventajas, la más evidente era, a parte de duplicar la capacidad del actual local, la de estar situado en el auténtico punto neurálgico de la localidad.

El Ayuntamiento decidió encargar un anteproyecto de viabilidad a un arquitecto con experiencia en la restauración de edificios históricos, hemos de decir que él fue el primero en ponerse en contacto para solicitar datos sobre la biblioteca actual, sobre previsiones de aumento de la colección, etc., y sobre todo solicitó información sobre áreas y espacios necesarios y sobre la orientación y planteamiento que queríamos darle a la nueva biblioteca. A partir de aquí, nuestro trabajo consistió en colaborar con el arquitecto, en la medida que nos lo permitía, sobre todo en la distribución de espacios, que en un primer borrador resultaban excesivamente compartimentados, y en detalles que sólo un bibliotecario es capaz de percibir. Ni el arquitecto, ni la comisión que se creó para supervisar que el proyecto respetara el carácter histórico del edificio y de su entorno, aceptaron todas las sugerencias. Desgraciadamente tras la aprobación y visado del proyecto, no se ejecutó por problemas de financiación.

Tras las últimas elecciones municipales la corporación cambió de color político y decidió tomarse un tiempo para estudiar el proyecto y barajar otras posibilidades que pasaban por la ubicación de la biblioteca en un edificio de nueva construcción y de grandes dimensiones en las afueras de la localidad, pero tras constatar que este edificio no podría empezar a construirse hasta pasados al menos 8 o 9 años la corporación llegó al acuerdo de ejecutar el proyecto existente¹⁷.

¹⁷ De no haber nuevos imprevistos su construcción comenzará a finales de 2004.

Una vez tomada esta decisión se planteaba otra nueva cuestión: ¿cuándo se construya el nuevo edificio, se mantendrá también el actual? Para tomar una determinación sobre este tema tenemos que valorar varias cosas:

- El número de habitantes de la localidad.
- La situación de la nueva biblioteca.
- El personal con el que se va a contar para atender los servicios bibliotecarios.
- Si el presupuesto del que se va a disponer permite mantener dos bibliotecas de una forma adecuada.

En Cieza, con una población de aproximadamente 33.000 habitantes, podría empezar a ser interesante mantener dos bibliotecas pero, la ubicación de las mismas, bastante cercanas entre sí y la división de recursos podrían acarrear la pérdida de calidad de los servicios bibliotecarios que se querían prestar. Por todo esto se decidió mantener sólo la nueva biblioteca y dejar abierta la posibilidad de que en un plazo más o menos breve se construyese una de nueva planta y que la misma tuviese una sección especializada en temas islámicos, al encontrarse en la localidad el yacimiento de Siyâsa, que es el despolado islámico mejor conservado del Mediterráneo Occidental.

Hasta aquí los aspectos de la planificación que se han realizado o que están a punto de realizarse con el beneplácito del Ayuntamiento, sin embargo quedan todavía muchos temas pendientes de resolver, entre ellos el más difícil de digerir para un político: el personal, tema "tabú" para la administración.

Como consecuencia, las corporaciones locales no estarán dispuestas a ampliar la plantilla del personal de la biblioteca, y esto nos obligará a contemplar la posibilidad de proponer que se centralicen en la biblioteca todos los servicios de información junto con el personal que los atienden. Para ello previamente habremos estudiado el organigrama de los servicios municipales que en los casos de municipios entre 25 y 35.000 habitantes no suele ser excesivamente complicado.

Con esta propuesta surgirán problemas, sobre todo, por pertenecer estos servicios y sus funcionarios a diferentes concejalías, y puede que tanto los propios funcionarios como los concejales afectados por el posible cambio estén en desacuerdo con la nueva estructura.

En el caso de Cieza, la Biblioteca ha propuesto diversos cambios en el organigrama de la plantilla municipal. Estos cambios integrarían en la biblioteca varios servicios y los funcionarios que tienen adscritos.

CUADRO II. ADSCRIPCIONES PROPUESTAS

Servicio	Nº de Personas
Información juvenil	1
Información turística	3
Información al ciudadano	1
Ciezanet ¹⁸	1 ó 2
ALA ¹⁹	1
TOTAL	7 u 8

Los beneficios serían obvios:

- Los departamentos que funcionan con una sola persona tendrían más compañeros de trabajo y se evitarán los problemas del trabajador único como cerrar el servicio por vacaciones, por enfermedad, para desayunar, etc.
- Al compartir trabajo ahorran esfuerzos ya que en muchos casos es bastante similar y en algunos otros se solapa.
- Todos los servicios estarán abiertos más tiempo al tener la posibilidad de hacer turnos.
- Todos tendrían un local para realizar sus actividades (jornadas, reuniones, etc.)

Con esta anexión de personal también tenemos que tener en cuenta que la biblioteca tendrá que asumir nuevas obligaciones derivadas de la planificación de los nuevos servicios bibliotecarios, y que quizá sea necesario solicitar alguna persona más, además de las asimiladas.

Hasta el momento el Ayuntamiento sólo nos ha confirmado que el ALA pasará a depender de la biblioteca y que tiene pendiente de estudio el resto de las solicitudes. También estamos a la espera de que nos confirmen de una forma aproximada cuál va a ser el presupuesto con el que podremos contar el año anterior a la inauguración y al menos los dos posteriores a la misma.

Por el momento, y mientras que esperamos que el Ayuntamiento nos dé respuesta a las cuestiones pendientes, relativas a personal y presupuesto, nos vemos obligados a hacer una pausa en la planificación, puesto que ésta ha de hacerse sobre la base, no de lo mejor sino, de lo mejor que podemos conseguir.

¹⁸ Servicio municipal que se encarga de mantener las páginas web del Ayuntamiento: la del Ayuntamiento propiamente dicha <<http://ayuntamiento.cieza.net/>> y la de información local <<http://www.cieza.net/>>

¹⁹ Aula de libre acceso a Internet.

BIBLIOGRAFÍA

- AMORÓS I FONTANALS, Joan; PÉREZ SALMERÓN, Glória. ¿Qué nos falta a los bibliotecarios para conseguir comunicar con los políticos municipales?. En: IFLA Council and General Conference. N° 69, Berlín. IFLA, 2003. Disponible en Internet: http://gate.libfl.ru/ifla2003/papers/060s-Fontanals_Salmeron.pdf (Consulta: 2 agosto 2004)
- La biblioteca pública, portal de la sociedad de la información. Actas del I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. Valencia, 29, 30 y 31 de Octubre de 2002. Madrid: Subdirección General de Información y Publicaciones, 2002. 492 p.
- Las bibliotecas públicas en España. Una realidad abierta. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2001. 319 p.
- CARRIÓN GÚTIEZ, Manuel. Manual de bibliotecas. Salamanca; Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez. Pirámide, 1993. 756 p.
- Claves para el éxito: indicadores de rendimiento para bibliotecas públicas, Barcelona: Eumo, Octaedro; Diputació de Barcelona, Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, 1995. 229 p.
- DOMÍNGUEZ SANJURJO, Ramona. La biblioteca al servicio del usuario. En: Educación y Biblioteca. N° 100, Vol. 11. Madrid: Tilde, 1999. p. 54-56.
- DOMÍNGUEZ SANJURJO, Ramona. Nuevas formas de organización y servicios en la biblioteca pública. Gijón: Trea, 1996. 187 p.
- FORNAS CARRASCO, R.. La biblioteca pública municipal y los servicios de información local. En: Métodos de información, N° 51, Vol. 9. Valencia: AVEI, 2002. pp. 55-65. Disponible en Internet: <http://www.uv.es/avei/asociacion/Documentos/mei51.pdf> (Consulta: 2 agosto 2004)
- FUENTES, Juan José. Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información. Gijón. Trea, 1999. 237 p.
- GÓMEZ HERNÁNDEZ, José Antonio. Gestión de bibliotecas. Murcia: DM, 2002. 342 p.
- HERNÁNDEZ, Hilario. La evaluación del uso de la biblioteca pública. Una propuesta de trabajo. En: AABADOM. Boletín de la Asociación Asturiana de Bibliotecarios, Archiveros, Documentalistas y Museólogos. N° 3, Vol. 3. 1997. pp. 46-53.
- HERNÁNDEZ, Hilario. Un servicio público llamado biblioteca. En: I Jornadas del Sistema Nacional de Bibliotecas de Euskadi. Donostia, 16 y 17 de octubre de 2003. Donostia: 2003. Disponible en Internet: http://www1.euskadi.net/libro_bibliotecas/libroybibliotecas/home/jorna19.pdf (Consulta: 2 agosto 2004).
- HERNÁNDEZ, Hilario. Usuarios y servicios bibliotecarios en la Sociedad de la Información. En: Cultura Digital e Información para el Nuevo Milenio. 6º Congreso Nacional de Bibliotecólogos y Documentalistas. Bogotá. 4-7 de julio de 2000. Santa Fe de Bogotá: ASCOLBI, 2000. Disponible en Internet: http://www.fundaciongsr.es/articulos/hhs/articulos/usuario_bogota.htm (Consulta: 2 agosto 2004).
- MARIASCA, Begoña. 2001: una odisea éúica por el espacio bibliotecario. En: Boletín de la ANABAD. N° 3-4, Vol. 49. 1999. pp. 465-472.
- LOZANO, Roser. La biblioteca pública, un agente de cambio al servicio de su comunidad. En: Pez de Plata. N° 1, Santiago de Chile: 2004. Disponible en Internet: <http://www.pezdeplata.org/lozano.pdf> (Consulta: 2 agosto 2004).
- LOZANO, Roser. Gestionar para cambiar: la biblioteca pública antes los retos de la sociedad de la información y el conocimiento. En: La biblioteca pública, portal de la sociedad de la información. Actas del I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas.

- Valencia, 29, 30 y 31 de Octubre de 2002. Madrid: MECD, 2002. pp. 425-434. Disponible en Internet: http://travesia.mcu.es/documentos/actas/com_425.pdf
- LOZANO, Roser. Lectores, usuarios, clientes: perspectiva de una biblioteca pública al servicio de los ciudadanos. En: 1 Jornadas del Sistema Nacional de Bibliotecas de Euskadi. Donostia, 16 y 17 de octubre de 2003. Donostia: 2003. Disponible en Internet: (Consulta: 2 agosto 2004) http://www1.euskadi.net/libro_bibliotecas/libroy-bibliotecas/home/jorna02.pdf (Consulta: 2 agosto 2004).
- MCCLURE, Charles R., et al. Manual de planificación para bibliotecas. Sistemas y procedimientos. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Pirámide, 1991. 180 p.
- MERLO VEGA, José Antonio; Omella y Claparols, Ester. Biblioteca pública y municipio. Convivencia y conveniencia. En: Educación y Biblioteca. N° 135, Vol. 15. Madrid: Tilde, 2003. pp. 42-50.
- Prototipo de bibliotecas públicas. Madrid: Ministerio de Cultura, 1995. 140 p.
- Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas. Madrid: Ministerio de Educación Cultura y Deporte, 2002. 103 p.
- WILSON, William James; HIMMEL, Ethel. Planificar para obtener resultados: un proceso de transformación de la biblioteca pública. Lleida; Barcelona: Milenio, Diputació de Barcelona, 2001. 302 p.

QUINTA PARTE

DESARROLLO PROFESIONAL:
FORMACIÓN E INVESTIGACIÓN

Tendencias en la formación de profesionales bibliotecarios: el proceso de convergencia europea, una oportunidad de redefinir las orientaciones profesionales y los contenidos de la titulación

ASSUMPCIÓ ESTIVILL RIUS*

1. INTRODUCCIÓN

Las declaraciones de la Sorbona¹ (1998) y Bolonia² (1999) establecieron las bases para el inicio del proceso de creación del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) que ha de culminar en el año 2010. Según los compromisos adquiridos en las declaraciones anteriores y los acuerdos subsiguientes, en esta fecha los países europeos han de tener en pleno funcionamiento un sistema universitario que esté conforme con lo que establecen las resoluciones. El proceso de convergencia de la enseñanza universitaria europea ha ido avanzando de manera pausada y sistemática desde la Declaración de la Sorbona, que fue firmada por los ministros de educación de Alemania, Francia, Italia y el Reino Unido, y la de Bolonia —en la que ya participaron los ministros de 30 países—, hasta el más reciente comunicado de

* Coordinadora del Proyecto de diseño de plan de estudios y título de grado en Información y Documentación (ANECA). Facultat de Biblioteconomia i Documentació, Universitat de Barcelona

¹ *Sorbonne joint declaration: joint declaration on harmonization of the architecture of the European higher education system*, by the four ministers in charge for France, Germany, Italy and the United Kingdom, Paris, the Sorbonne, May 25, 1998. http://www.bologna-berlin2003.de/pdf/Sorbonne_declaration.pdf. [Consulta: 12/08/2004].

² *The Bologna declaration of 19 June 1999: joint declaration of the European ministers of education*. http://www.bologna-berlin2003.de/pdf/bologna_declaration.pdf. [Consulta: 12/08/2004].

Berlín³ (2003). La figura 1 muestra como los distintos países europeos se han ido acogiendo al proceso de convergencia de la educación universitaria.

La Declaración de la Sorbona razonaba la necesidad de la convergencia de los estudios universitarios de los países europeos aduciendo que en la construcción del nuevo concepto de Europa el conocimiento es un pilar tan importante como los factores económicos, de manera que, desde este punto de vista, las universidades tienen un papel clave en el desarrollo de las dimensiones culturales y científicas europeas. En el documento se establecían ya unos primeros principios que, reconociendo y respetando la diversidad, facilitarían la armonización de los sistemas universitarios de los países europeos, y se proponía la adopción de un sistema de créditos común y una estructura basada en dos ciclos universitarios. Desde el primer momento se subrayó que la convergencia no debía significar una homogeneización de los sistemas universitarios europeos, sino la aplicación de unos criterios concretos que proporcionaran más transparencia y permitieran el desarrollo de equivalencias. El objetivo último de la Declaración era favorecer la movilidad de estudiantes, profesorado y profesionales, y en este entorno la armonización de la educación superior tiene la finalidad de desarrollar sistemas educativos más compatibles y fácilmente comparables.

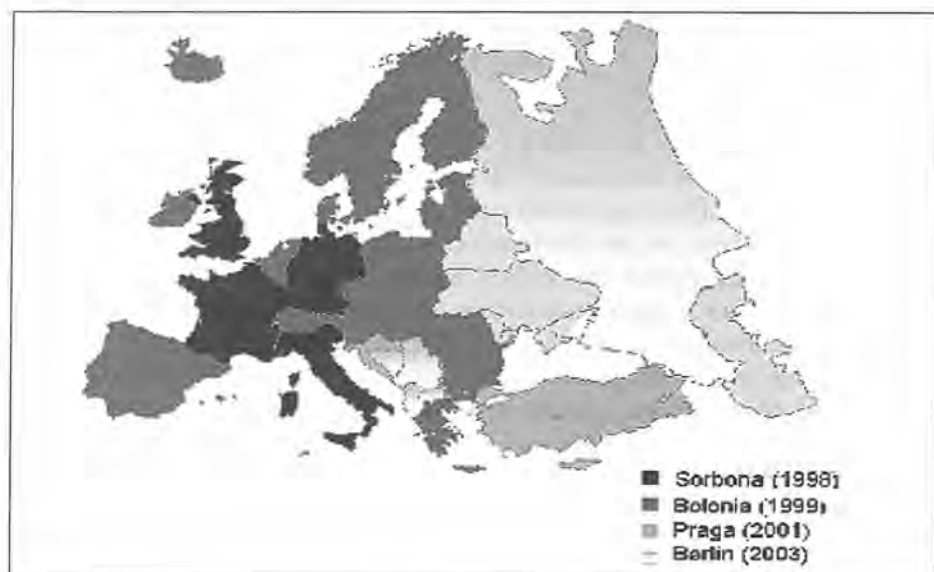


FIGURA 1: PAÍSES QUE SE HAN IDO INTEGRANDO A LOS ACUERDOS QUE CONFIGURAN EL ESPACIO EUROPEO DE EDUCACIÓN SUPERIOR

(FUENTE: [HTTP://WWW.MEC.ES/UNIV/IMG/MAPA_GEO.GIF](http://www.mec.es/univ/img/mapa_geo.gif))

³ *Realising the European Higher Education Area: communiqué of the Conference of Ministers responsible for Higher Education in Berlin on 19 September 2003.* <http://www.bologna-berlin2003.de/pdf/Communique1.pdf>. [Consulta: 12/08/2004].

En la Declaración de Bolonia se ratificaron los acuerdos de París y se concretaron en los seis objetivos siguientes:

- Adopción de un sistema de titulaciones fácilmente comprensible y comparable que contemple el desarrollo de un suplemento al título, del cual ya hay un modelo desarrollado por la Comisión Europea, el Consejo de Europa y el European Centre for Higher Education de la UNESCO.
- Adopción de un sistema basado en dos ciclos —uno de grado de una duración mínima de tres años y uno de postgrado. El primer nivel ha de preparar ya para el mercado laboral.
- Implantación de un sistema de créditos común —como, por ejemplo, el European Credit Transfer System (ECTS).
- Promoción de la movilidad de los estudiantes, del profesorado, de los investigadores y del personal de administración mediante medidas adecuadas de reconocimiento.
- Promoción de la cooperación europea en el establecimiento de medidas que aseguren la calidad.
- Promoción de la dimensión europea de la educación superior con la finalidad de alcanzar acuerdos en aspectos como el desarrollo curricular, la cooperación interinstitucional, y los programas integrados de estudio, formación e investigación.

En mayo de 2001 y en septiembre de 2003 ha habido reuniones de seguimiento del proceso de Bolonia por parte de los ministros de educación de los países implicados que han dado como resultado, respectivamente, los comunicados de Praga y de Berlín. En los trabajos que se han ido preparando para estas reuniones se observa cómo se desarrolla el proceso en cada uno de los países europeos y las prioridades que se señalan para la fase siguiente. En la web de la cumbre de Berlín se pueden consultar los informes elaborados por un total de 29 países; de ellos se desprende que el proceso avanza de manera firme, y no sólo en los países que ya formaban parte de la Unión Europea, sino también en aquellos otros que tenían prevista su entrada en el futuro próximo o no tan próximo —como es el caso de Turquía, Rumania o Bulgaria⁴. La próxima reunión de ministros tendrá lugar en Bergen, Noruega, en mayo de 2005.

Durante este periodo que se inicia formalmente con la Declaración de Bolonia, las universidades europeas han tenido también un papel activo y destacado. Han mantenido reuniones, como la Convención de Salamanca (marzo de 2001) y la de Graz (mayo de 2003), con el objetivo de preparar respectivamente las cumbres de Praga y de Berlín, y han participado activamente en el

⁴ *National reports to the Bologna process*. <http://www.bologna-berlin2003.de/en/national-reports/haupt.htm>. [Consulta: 12/08/2004].

proyecto *Tuning*,⁵ subvencionado por la Comisión Europea. Este último organismo también ha impulsado la puesta en marcha de programas especiales dirigidos a las universidades —como Erasmus Mundus⁶, que tiene, entre otros objetivos, el de promover la colaboración y la movilidad en la organización de programas de máster de calidad—, y la elaboración de documentos fundamentales para el conocimiento de la situación europea en materia de educación universitaria e investigación y trazar las líneas a seguir⁷.

2. ESPAÑA EN EL PROCESO DE CONSTRUCCIÓN DEL ESPACIO EUROPEO DE EDUCACIÓN SUPERIOR (EEES)

El primer documento español que recoge los principios básicos del proceso de convergencia europea es la *Ley orgánica de universidades*, aprobada en diciembre de 2001. En su preámbulo se declara la voluntad de integrar competitivamente el sistema universitario español en el espacio europeo de educación superior; cita como uno de sus objetivos el de impulsar la movilidad de estudiantes, profesores e investigadores dentro del sistema europeo y del internacional, y asume el compromiso del Estado en la financiación de programas para promover la integración de las universidades en este nuevo entorno. El título XIII de la ley da directrices más concretas sobre la adopción de las medidas necesarias para llevar a cabo aquella integración, como la adopción del sistema de créditos que se determine, la inclusión del suplemento europeo en los títulos oficiales, y las condiciones para habilitar y contratar profesorado procedente de universidades de los estados miembros de la Unión Europea. Y aunque sin relacionarlo con la Declaración de Bolonia, donde garantizar la calidad es uno de los elementos clave, la ley también prevé la creación de una agencia de acreditación y evaluación —la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) que fue creada en julio de 2002⁸.

En febrero de 2003 el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte publicó el documento marco *La integración del sistema universitario español en el espacio europeo de enseñanza superior*⁹. En él se establecen las líneas directrices de la polí-

⁵ *Tuning: tuning educational structures in Europe*. <http://www.relint.deusto.es/TUNING-Project/index.htm>. [Consulta: 12/08/2004].

⁶ *Erasmus Mundus*. European Commission, last update 13-08-2004. http://europa.eu.int/comm/education/programmes/mundus/index_en.html. [Consulta: 12/08/2004].

⁷ En el portal *Universidades* del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, se pueden consultar los documentos básicos del proceso de Bolonia así como los documentos de seguimiento del proceso: <http://wwwn.mec.es/univ/jsp/plantilla.jsp?id=3505>. [Consulta: 12/08/2004].

⁸ Véase la página principal de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación en la dirección siguiente: <http://www.aneca.es/>.

⁹ *La integración del sistema universitario español en el espacio europeo de enseñanza superior: documento-marco*. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, febrero de 2003. http://wwwn.mec.es/univ/html/informes/EEES_2003/Documento_Marco.pdf. [Consulta: 12/08/2004].

tica española sobre este tema y el calendario para la publicación de las disposiciones legales que deberán regular el nuevo entorno. El cuerpo central del documento marco aborda cuatro de los grandes temas que derivan de la Declaración de Bolonia y los acuerdos posteriores: la implantación del sistema de créditos europeos; la adaptación de las enseñanzas y títulos universitarios a una estructura de dos niveles —el grado y el postgrado—; el suplemento europeo al título, y la acreditación académica y la calidad. Hasta principios de septiembre de 2004 los avances en materia legislativa se reducían a la publicación de los dos decretos siguientes: *Real decreto 1044/2003, de 1 de agosto, por el que se establece el procedimiento para la expedición por las universidades del Suplemento Europeo al Título*¹⁰ y *Real decreto 1125/2003, de 5 de septiembre, por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional*¹¹.

El suplemento europeo al título es un documento que añade información al título obtenido mediante una descripción de su naturaleza, nivel, contexto y contenido. Su objetivo principal es el de hacer más transparentes las diversas titulaciones de educación superior impartidas en los países europeos y facilitar su reconocimiento académico y profesional. Pretende ser un documento en el que se puedan reflejar los resultados del aprendizaje realizado a lo largo de la vida y los conocimientos acreditados a una persona por instituciones europeas de enseñanza superior.

El segundo de los decretos anteriores establece el sistema europeo de créditos (European Credit Transfer System, ECTS) como la unidad de medida del haber académico en las enseñanzas universitarias de carácter oficial. El crédito europeo expresa el total del volumen de trabajo exigido al alumno: las clases lectivas —teóricas y prácticas—, las horas de estudio, de tutorías, de prácticas realizadas fuera del marco de la clase, las dedicadas a proyectos y trabajos, a la preparación de exámenes, etc. El decreto establece en 60 créditos el volumen total de trabajo de un alumno a tiempo completo a lo largo de un curso académico —que deberá extenderse entre 36 y 40 semanas incluidos los periodos de exámenes—, y que cada crédito equivalga a 25-30 horas de trabajo del alumno. El decreto también establece un sistema de calificaciones para valorar los resultados obtenidos por el alumno que se basa, como en el pasado, en una escala numérica del 0 al 10, con la expresión de un decimal.

Las disposiciones legales que han de ordenar la estructura de la enseñanza universitaria en dos niveles y regular los estudios oficiales de grado y post-

¹⁰ *Real decreto 1044/2003, de 1 de agosto, por el que se establece el procedimiento para la expedición por las universidades del Suplemento Europeo al Título.* http://www.mec.es/univ/html/informes/EEES_2003/RD_Suplemento_Europeo_Titulo.pdf. [Consulta: 12/08/2004].

¹¹ *Real decreto 1125/2003, de 5 de septiembre, por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.* http://www.mec.es/univ/html/informes/EEES_2003/RD_Creditos_Sistema_calificaciones.pdf. [Consulta: 12/08/2004].

grado estaban, desde septiembre de 2003, en fase de borrador¹², y no había aún unas directrices definitivas. Finalmente, a principios de setiembre de 2004 ha empezado a circular el *Proyecto de real decreto por el que se establece la estructura de las enseñanzas universitarias y se regulan los estudios universitarios oficiales de grado*¹³. En este texto se establece que el número de créditos que debe cursar el alumno para obtener el título de grado debe estar comprendido entre los 180 y los 240, e incluso contempla que de este cómputo inicial puedan excluirse los créditos del proyecto fin de carrera y de las prácticas tuteladas.

La duración de los estudios de grado y postgrado no ha estado exenta de cierta controversia. Así por ejemplo, el Departament d'Universitats, Recerca i Societat de la Informació de la Generalitat de Catalunya aboga por un primer nivel de 180 créditos —tres años— como ha hecho evidente en una reciente convocatoria para promover la adaptación de las titulaciones de las universidades catalanas al espacio europeo¹⁴. Por su parte, el Grupo de Trabajo sobre el Espacio Europeo de la Enseñanza Superior de la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE) ha hecho público recientemente un informe donde se examinan los distintos modelos que derivan de los acuerdos de Bolonia que se están implantando en las universidades europeas más avanzadas en el proceso de convergencia¹⁵.

El Grupo de Trabajo de la CRUE analiza, desde la perspectiva de la estructura actual de las titulaciones españolas, los modelos en los que se pueden articular las titulaciones de grado y de postgrado que, en principio, se reducían a dos —3+2 y 4+1. El documento constata que en muchos países europeos se ha optado por titulaciones de grado de 180 créditos y titulaciones de máster de 120 créditos —modelo 3+2. También observa que algunos países que ya han puesto en marcha este esquema, como Italia y Finlandia, lo están reconvirtiendo en la práctica en un esquema de 3+1+1, en el cual el primer año después del título de grado se dedica a dar la formación profesional requerida en los acuerdos de Bolonia para preparar al alumno para el mercado laboral, ya que los tres años del grado se están demostrando insuficientes para conseguir este objetivo.

¹² *Borrador de proyecto de Real Decreto por el que se establece la estructura de las enseñanzas universitarias y se regulan los estudios universitarios oficiales de grado*. http://www.mec.es/univ/html/informes/EEES_2003/Borrador_RD_estudios_grado.pdf. *Borrador de proyecto de Real Decreto por el que se regulan los estudios universitarios oficiales de postgrado*. http://www.mec.es/univ/html/informes/EEES_2003/Borrador_RD_estudios_postgrado.pdf. [Consulta: 12/08/2004].

¹³ *Proyecto de real decreto por el que se establece la estructura de las enseñanzas universitarias y se regulan los estudios universitarios oficiales de grado*. Disponible en: <http://www.ub.es/ub/europa/documents/rdgrado0804.pdf>. [Consulta: 06/09/2004].

¹⁴ *Pla pilot d'adaptació de titulacions a l'EEES*. Departament d'Universitats, Recerca i Societat de la Informació, Generalitat de Catalunya, darrera actualització: 18 de maig de 2004. http://www10.gencat.net/dursi/ca/un/eees_pla_pilot.htm. [Consulta: 15/08/2004].

¹⁵ *Sobre la duración de los estudios de grado*. Grupo de EEES de la CRUE, 16 de junio de 2004. <http://www.crue.org/espaeuro/encuentros/duraciongrado.pdf>. [Consulta: 15/08/2004].

Después de evaluar las tres opciones —3+2, 3+1+1 y 4+1— y de analizar las ventajas e inconvenientes de su implantación en el contexto español, el documento preparado para la CRUE se decanta por encontrar un equilibrio entre los modelos 3+2 y 4+1 en función del campo de estudio, y advierte del posible riesgo de que todas las titulaciones, o una gran mayoría, opten por el esquema 4+1. Desde este punto de vista, los responsables del informe opinan que un predominio de este último modelo no debería ser preocupante, ya que éste es el estándar de la educación universitaria en los Estados Unidos. Por otro lado, también subrayan que en España el acceso a la universidad se produce a los 18 años mientras que en otros países europeos —como Alemania, Italia, Polonia o Suecia— tiene lugar a los 19 años —o incluso a los 20, como es el caso de Islandia. Así pues, el año extra en la formación de grado “podría actuar como homogeneizador en la madurez y en el desarrollo personal de los jóvenes titulados”. Con esta solución los estudiantes españoles alcanzarían la competencia académica y laboral con la misma edad que los estudiantes de otros países europeos que optan por un primer nivel de tres años.

Por lo que se refiere a las propias titulaciones, éstas se decantan por la opción de 240 créditos. Así, ya en mayo de 2003 la ANECA publicó una primera convocatoria con el objetivo de que las universidades españolas presentaran propuestas de diseño de planes de estudio y títulos de grado en el marco europeo. Desde entonces ya han sido tres las convocatorias resueltas con un total de 56 propuestas de titulaciones. En los libros blancos que la ANECA ya ha publicado de las nuevas titulaciones se observa que todas ellas proponen un primer nivel de 240 créditos. Se trata de las titulaciones siguientes: Historia, Geografía y Ordenación del territorio, Geología, Matemáticas, Turismo, Fisioterapia e Información y Documentación¹⁶.

Hasta el momento las tres convocatorias de la ANECA han contemplado únicamente propuestas de titulaciones de grado o de primer nivel, ya que, según se prevé en los borradores de las disposiciones legales que han de estructurar la educación universitaria, sólo los títulos de grado deberán responder a un catálogo de titulaciones y a unas directrices aprobadas por el gobierno. En el futuro se prevé que este organismo publique convocatorias dirigidas a articular programas de máster.

En la resolución de las convocatorias anteriores, la ANECA ha tenido en cuenta las solicitudes que iban firmadas por todas o por la mayoría de las universidades que imparten las titulaciones actuales. Así pues, por primera vez, estas propuestas de titulación han sido elaboradas directamente por los centros responsables de impartirlas. También por primera vez, y de acuerdo con

¹⁶ *Programa de Convergencia Europea*. ANECA. http://www.aneca.es/modal_eval/convergencia_bolonia.html. Desde la dirección siguiente se da acceso a las versiones en formato pdf de los libros blancos de las nuevas titulaciones propuestas: http://www.aneca.es/modal_eval/conver_docs_titulos.html. [Consulta: 17/08/2004].

el esquema concreto y estructurado proporcionado por la ANECA, en su elaboración se han tenido en cuenta una serie compleja de factores y de agentes. En primer lugar, cada uno de los proyectos tiene que considerar el marco de referencia europeo y, por ello, es necesario dibujar la situación de las enseñanzas en Europa, presentar los modelos existentes, y proponer un modelo que una nuestra tradición con alguno de los modelos europeos. En segundo lugar, las directrices requieren tener en cuenta el entorno académico, social, económico, profesional y laboral de la titulación, y por ello las propuestas tienen que aportar datos de las plazas ofertadas por cada universidad, del acceso, y de la inserción laboral de los titulados en el último quinquenio. En tercer lugar, un elemento fundamental de las propuestas es la definición de perfiles profesionales y de las competencias transversales (genéricas) y específicas (de formación disciplinar y profesional) que los alumnos han de adquirir a lo largo de sus estudios y en el que es clave la participación de los profesionales del sector. Atenta a la Declaración de Bolonia, y sobre todo al acuerdo de que el título de grado ha de ser relevante para el mercado laboral y ha de tener una calificación profesional, la ANECA proporcionó un esquema de trabajo en el que la definición de perfiles profesionales y competencias son los componentes básicos a partir de los cuales debería justificarse la definición de los objetivos de la titulación y la propuesta de contenidos comunes obligatorios o troncalidad. Finalmente, el esquema proporcionado por la ANECA también requiere que las propias titulaciones propongan los criterios e indicadores considerados más relevantes para garantizar su calidad.

En resumen, cada una de las propuestas de titulaciones de grado en el contexto europeo debe contener los apartados siguientes:

- Análisis de la situación de los estudios en Europa.
- Modelo de estudios europeo seleccionado.
- Plazas ofertadas en cada universidad y demanda del título.
- Estudios de inserción laboral de los titulados en el último quinquenio.
- Perfiles u orientaciones profesionales de los titulados.
- Valoración de las competencias transversales (genéricas).
- Definición y valoración de las competencias específicas de formación disciplinar y profesional.
- Clasificación de las competencias según los perfiles profesionales.
- Validación de las competencias por parte de los colectivos profesionales y de antiguos alumnos de la titulación.
- Definición de los objetivos de la titulación.
- Estructura general del título: especificación de los contenidos comunes obligatorios (troncalidad) y de los contenidos instrumentales obligatorios; nivel y profundidad de los conocimientos y competencias que debe adquirir el alumno en cada uno de los contenidos anteriores; porcentaje de troncalidad, de optatividad y de contenidos propios de la Universidad sobre el total de créditos del título.

- Distribución, en horas de trabajo del estudiante, de los contenidos troncales, optativos y propios de la Universidad y asignación de créditos europeos (ECTS) de acuerdo con la opción escogida (180 créditos o 240 créditos)
- Criterios e indicadores del proceso de evaluación considerados más relevantes para garantizar la calidad de la titulación.

3. PROPUESTA DE TITULACIÓN EN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

En la elaboración de la propuesta de nueva titulación de primer nivel en Información y Documentación, publicada ya como libro blanco¹⁷, han colaborado todos los centros universitarios españoles que actualmente imparten la diplomatura en Biblioteconomía y Documentación y la licenciatura en Documentación, y ha sido coordinada por la Universidad de Barcelona. Representa la propuesta de la nueva titulación que se propone en el marco de los acuerdos de Bolonia, y ha sido acordada unánimemente por los representantes de todos los centros implicados. Las universidades que han colaborado en el proyecto son las siguientes: Universidad Complutense de Madrid, Universidad Carlos III de Madrid, Universidad de Alcalá, Universidad de Extremadura, Universidad de Granada, Universidad de La Coruña, Universidad de León, Universidad de Murcia, Universidad de Salamanca, Universidad de Zaragoza, Universitat Autònoma de Barcelona, Universitat de Barcelona, Universitat de València, Universitat de Vic, Universitat Oberta de Catalunya y Universitat Politècnica de València.

El informe final de la propuesta sigue las directrices de la ANECA al respecto y, por ello, está conforme con el esquema anotado en el apartado anterior. A continuación se resumen los puntos fundamentales del documento relativos a los estudios europeos, al acceso y la inserción laboral, a las competencias y perfiles profesionales y a la estructura y contenidos troncales del título que se propone.

3.1. *Situación de los estudios en Europa*

En Europa la formación en el área de Biblioteconomía y Documentación (según la terminología actual) se caracteriza por la diversidad de tradiciones, enfoques y modelos. Su introducción en la universidad es relativamente reciente y, con algunas excepciones, se produce a partir de los años sesenta, aunque en el Reino Unido hay una escuela que funciona en el University College London desde 1919, y desde fechas tempranas hay diversos centros

¹⁷ *Título de grado en Información y Documentación*. Madrid: Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación, 2004. Versión electrónica: http://www.aneca.es/modal_eval/docs/conver_biblio.pdf.

creados al margen de la universidad en algunos países europeos —como Alemania (Leipzig, 1914), España (Barcelona, 1915) o Suiza (Ginebra, 1918). Algunos países han formalizado los estudios en el marco universitario en épocas bastante recientes y en algunos casos aún están iniciando este proceso. Así por ejemplo, en España la primera escuela universitaria se crea en 1982, en Suiza la formalización de los estudios se produce a inicios de la década de los noventa, y en Austria es en 1997 que se inaugura la Fachhochschule Informationberufe, en Einstadt, con un programa de cuatro años de primer nivel o de grado. En algunos países, no existen todavía programas formales de una cierta continuidad, y la formación en la materia se produce dentro de programas generalmente en el área de las Humanidades o mediante cursos de postgrado con los que no siempre se obtiene una titulación oficial.

En relación a los enfoques de la formación destaca que algunos programas tienen una orientación más académica y, por lo tanto ponen más énfasis en la investigación, mientras que otros la tienen más profesional. En países como Alemania y los Países Bajos, la educación en Biblioteconomía y Documentación (ByD) se ha desarrollado sobre todo en las universidades de ciencias aplicadas con programas de clara orientación profesional, aunque también en ambos países hay programas de ByD en algunas universidades tradicionales que presentan un enfoque más académico. En España, como en algunos de los países nórdicos, los estudios han sido hasta recientemente de primer ciclo (que sería hasta cierto punto equiparable a un "undergraduate degree"), mientras que en otros países, se han limitado a algunas asignaturas sueltas dentro de otros programas y a cursos de postgrado que, en general, no son títulos reconocidos oficialmente.

Otra de las diferencias en cuanto a los enfoques es que en algunos casos la formación se centra en las disciplinas de Biblioteconomía y Documentación, mientras que en otros se integra también la Archivística, como en algunos programas de escuelas alemanas, holandesas e italianas, y hasta cierto punto en las españolas. También hay programas que se centran más en la Informática o en la Empresa —como algunos del Reino Unido— o la Comunicación —como en muchas escuelas de los Países Bajos y de Alemania.

Respecto a los modelos que articulan el primer nivel de grado y el de postgrado, A. K. Boekhorst y J. S. Mackenzie Owen¹⁸ detectan las siguientes opciones —y algunas de sus combinaciones— en la estructura de las titulaciones y en la forma cómo se vertebran:

- El acceso a un programa de ByD de segundo nivel requiere una titulación de primer nivel en la misma área (Dinamarca, España, Italia y los Países Bajos).
- El acceso a un programa de ByD de segundo nivel requiere una titulación de primer nivel en otra área —los alumnos con una titulación de

¹⁸ Boekhorst, A. K.; Mackenzie Owen, J. S. "Bologna, the Netherlands and information science". *Education for information*, 21 (2003), p. 7-19.

primer nivel en ByD no pueden matricularse en el segundo nivel de esta especialidad. El Reino Unido es el único país que sigue este modelo excluyente en el que tanto los titulados de primer nivel como los de segundo nivel tienen el mismo reconocimiento profesional del Chartered Institute of Library and Information Professionals (CILIP), la asociación profesional de aquel país.

- Los programas de ByD de segundo nivel están abiertos a alumnos con otras titulaciones de primer nivel, aunque en algunos casos el acceso se restringe a algunas titulaciones o se requiere una evaluación previa (Dinamarca, Italia y la parte flamenca de Bélgica donde no existe una titulación de primer nivel).
- Los programas de ByD de segundo nivel están abiertos a alumnos con cualquier titulación de primer nivel después que hayan cursado unos complementos de formación en esta área (España y los Países Bajos).
- Los programas de ByD de segundo nivel están abiertos a alumnos con un primer nivel de tipo profesional en una universidad de ciencias aplicadas en la misma área después que hayan cursado unos complementos de formación (Países Bajos).
- Los programas de ByD de segundo nivel están abiertos a alumnos con un primer nivel de tipo profesional en cualquier área después que hayan cursado unos complementos de formación en ByD.

En la reunión de Berlín de septiembre de 2003, cada uno de los países participantes envió un informe nacional sobre el estado de desarrollo de los acuerdos de Bolonia. La mayoría ya había empezado a legislar cuestiones como la puesta en marcha del suplemento europeo al título, la estructura de las titulaciones, o las equivalencias en créditos ECTS, y en algunos casos ya existían programas funcionando con la nueva estructura y el sistema de créditos europeos o su equivalencia. Respecto a las titulaciones en ByD, todavía son pocas las universidades que han puesto en marcha el nuevo sistema, y aunque algunos países han optado por el modelo 3+2, con un primer nivel o bachelor de 180 créditos, también se encuentran otras opciones de titulaciones de primer nivel con un número de créditos superior a 180 y hasta 240.

En Italia, por ejemplo, la Scuola Speciale per Archivisti e Bibliotecari de la Università degli Studi di Roma empezó a impartir el curso 2003-2004 una laurea de primer nivel de 180 créditos en "Scienze archivistiche e librerie", y tiene anunciada la próxima puesta en marcha de una laurea de segundo nivel en Archivística y Biblioteconomía. La Faculty of Journalism, Library and Information Science del Oslo University College también tiene en marcha un programa de bachelor en Library and Information Science de 180 créditos, a los que se suma un semestre adicional para la realización del Practicum, y un master de 120 créditos. La Royal School of Library and Information Science de Dinamarca concede el título de bachelor con 180 créditos y el de master con 120 créditos, pero la calificación profesional de "librarian" requiere un semes-

tre adicional al título de primer nivel. La Fachbereich Information und Kommunikation de la Fachhochschule der Medien (Stuttgart) inició el curso 2003-2004 dos títulos de bachelor de una duración de siete semestres equivalentes a 210 créditos —Bibliotheks- und Medienmanagement y Informationsdesign— y dos títulos de máster de tres semestres equivalentes a 90 créditos —Bibliotheks- und Medienmanagement y Informationswirtschaft— que conviven con los programas tradicionales.

En los Países Bajos, como en otros países centroeuropeos, ha habido tradicionalmente dos tipos de centros de educación superior, las universidades propiamente dichas y las universidades de ciencias aplicadas o profesionales (Hogeschool). La reforma iniciada prevé que en las universidades de orientación académica los programas de grado o de bachelor tengan 180 créditos, mientras que en las universidades profesionales está previsto que estos programas tengan 240 créditos, esto es cuatro años. De acuerdo con estas disposiciones, la Universiteit van Amsterdam imparte un bachelor en Documentary Information Studies de 180 créditos y un máster en Documentary Information Studies de entre 60 i 120 créditos. En cambio, en las universidades de ciencias aplicadas —como la Haagse Hogeschool, el Instituut voor Media de la Hogeschool van Ámsterdam o la School voor Informatie & Communicatie de la Hanzehogeschool Groningen— los programas de bachelor adaptados a Europa tienen una duración de 240 créditos.

El Reino Unido tiene una larga tradición de estudios de ByD, aunque en las últimas décadas son bastantes los departamentos de esta área que se han unido a departamentos de Ciencias empresariales, de Comunicación o de Informática, de manera que algunos de los programas se han distanciado del núcleo central del área y muestran una marcada orientación o bien a las tecnologías y a su desarrollo informático o bien a la gestión de la información y de sistemas. Con ellos conviven programas más tradicionales. Unos y otros se imparten tanto en un primer nivel de bachelor como en el nivel de máster. Sin embargo, hay unas diferencias importantes con relación a los programas de otros países europeos, ya que en el Reino Unido los titulados de primer nivel no tienen acceso a los programas de segundo nivel de la misma área, y para acceder a un programa de máster en Biblioteconomía y Documentación se requiere experiencia laboral —en general un mínimo de dos años— en centros o servicios de información. En el caso de los estudios de Biblioteconomía y Documentación, las dos titulaciones —el bachelor y el máster— tienen exactamente el mismo reconocimiento profesional. En cuanto a la duración de los dos niveles, el Reino Unido no tiene un estándar único: en Escocia el bachelor tiene una duración de cuatro años, mientras que en Inglaterra y el País de Gales la duración es de tres años. Por su parte, el máster acostumbra a durar dos semestres de trabajo de estudio más un tercer semestre dedicado a la elaboración de un trabajo final o tesis.

En resumen, los distintos países europeos presentan una gran variedad de modelos tanto respecto a la duración de las titulaciones de primer y segundo

nivel, como a la progresión de la titulación de bachelor a la de máster y a los propios contenidos de las titulaciones. Sin embargo, tal como establecen los acuerdos europeos, no se trata de homogeneizar las titulaciones, sino de hacerlas más transparentes y de facilitar el desarrollo de equivalencias de manera que sean fácilmente comparables y, hasta cierto punto, compatibles.

3.2. *La situación actual de los estudios en España: el acceso a los programas y la inserción laboral*

En España los estudios de Biblioteconomía y Documentación se organizan actualmente en dos titulaciones: la diplomatura en Biblioteconomía y Documentación y la licenciatura de segundo ciclo en Documentación. La primera es una titulación de primer nivel de tres años que fue creada en 1978 y se empezó a implantar en 1981 con la publicación de las directrices de planes de estudios para las escuelas universitarias de Biblioteconomía y Documentación. La antigua Escola Universitària Jordi Rubió i Balaguer de Biblioteconomia i Documentació, adscrita a la Universitat de Barcelona, fue el primer centro del Estado en impartir esta titulación a partir del curso 1982-83.

La licenciatura en Documentación se creó en el año 1992 como una titulación de segundo ciclo de una duración de dos años. Esta titulación empezó a impartirse el curso 1994-95 en las universidades de Alcalá, Granada, Salamanca y Carlos III de Madrid. A la licenciatura se accede directamente desde la titulación de diplomado en Biblioteconomía y Documentación o, mediante la aprobación de un curso de complementos de formación, desde otras titulaciones de primer o de segundo ciclo. En la tabla 1 se presenta un resumen con la introducción de las dos titulaciones en las universidades españolas.

TABLA 1. UNIVERSIDADES Y CENTROS ESPAÑOLES
QUE IMPARTEN LA DIPLOMATURA EN BIBLIOTECONOMÍA Y DOCUMENTACIÓN
Y/O LA LICENCIATURA EN DOCUMENTACIÓN

Universidad	Centro	Biblioteconomía y Documentación	Documentación
Alcalá	Facultad de Documentación		1994
Autónoma de Barcelona	Facultat de Ciències de la Comunicació		1999
Barcelona	Facultat de Biblioteconomia i Documentació	1982	1998
Carlos III	Facultad de Humanidades, Comunicación y Documentación	1990	1994
Complutense de Madrid	E.U. de Biblioteconomía y Documentación Facultad de Ciencias de la Información	1990	1996

Universidad	Centro	Biblioteconomía y Documentación	Documentación
Coruña, La	Facultad de Humanidades	1996	2003
Extremadura	Facultad de Biblioteconomía y Documentación	1994	1997
Granada	Facultad de Biblioteconomía y Documentación	1983	1994
León	Facultad de Filosofía y Letras	1991	
Murcia	Facultad de Comunicación y Documentación	1988	1998
Oberta de Catalunya	Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació		1999
Politécnica de Valencia	Facultad de Informática		1997
Salamanca	Facultad de Traducción y Documentación	1987	1994
San Pablo-Ceu	Facultad de Humanidades	1994-2003	
Valencia (Estudi General)	Facultat de Geografia i Història	1996	
Vic	Facultat de Ciències Humanes, Traducció i Documentació	1998	
Zaragoza	Facultad de Filosofía y Letras	1989	

En el informe realizado para la ANECA se recogieron datos relativos al acceso para cada una de las universidades involucradas en el proyecto. El análisis de la evolución de estos datos¹⁹ muestra que en el caso de la diplomatura la demanda fue muy superior a la oferta en los años ochenta y primeros noventa, cuando la nota de acceso llegó, en algunos casos, a superar el 7. Desde finales de la década la demanda en los estudios de primer ciclo ha ido decreciendo hasta tener repercusiones importantes en la nota de corte. Algunas de las universidades con una trayectoria más larga en estos estudios —como Granada, Murcia y Salamanca— se han visto bastante afectadas por un descenso importante en el número de alumnos matriculados en los últimos años, aunque en otras se ha mantenido estable el *numerus clausus* establecido a principios de los años noventa. Las causas generales de esta progresión son las mismas que explican la evolución a la baja del acceso a la Universidad en los últimos años: la diversificación de la oferta universitaria con la multiplicación de universidades y titulaciones, el descenso de la población en edad universitaria, y un cierto desinterés del alumnado hacia las titulaciones de grado medio. En

¹⁹ Véanse los datos recogidos en el informe *Título de grado en Información y Documentación*, p. 37-38.

determinadas zonas geográficas, las causas concretas de este descenso pueden ser una cierta saturación del mercado laboral, o el hecho de que existan en la región una serie de universidades que ofrecen estos estudios. Probablemente también ha tenido una influencia negativa la puesta en marcha de los ciclos formativos de grado superior, ya que la diplomatura era una opción obvia para un porcentaje bastante elevado de alumnos de esta procedencia que ahora encuentran una continuación lógica de sus estudios en los ciclos formativos superiores. A pesar de todo lo dicho, la situación actual del acceso a Biblioteconomía y Documentación es todavía positiva cuando se compara con otras titulaciones universitarias que se han visto afectadas por descensos mucho más importantes del alumnado.

En el caso de la licenciatura en Documentación, los datos recogidos muestran que algunas universidades que empezaron con un número relativamente alto de accesos han visto disminuir las inscripciones de manera considerable —el caso más significativo sería el de Granada—. Por el contrario, otras universidades van aumentando, de año en año, el número de nuevos ingresos —como la Universidad Carlos III o la Politécnica de Valencia—. Finalmente, hay centros que se mantienen estables —como las universidades de Salamanca y Barcelona— por la existencia de numerus clausus en el acceso. También es de destacar que universidades que han visto disminuir el número de nuevos accesos en la diplomatura —como Salamanca o la Universidad Carlos III— mantienen sus índices de ingreso en la licenciatura e incluso los incrementan de manera notoria, lo cual podría corroborar una cierta falta de interés de los estudiantes de secundaria por las carreras de ciclo corto.

En general, las titulaciones de Biblioteconomía y Documentación y de Documentación han sido enseñanzas en cierta medida minoritarias que han quedado restringidas a un número limitado de alumnos, pero dentro de esta perspectiva gozan de buena salud, y sólo se han visto afectadas de manera relativa por la disminución del acceso que, en los últimos años, han experimentado muchas titulaciones de la Universidad española.

Por lo que se refiere al mercado laboral, la revisión bibliográfica llevada a cabo por Ángel Borrego en el marco del proyecto de la ANECA hace patente una situación que, con ciertos matices, podría calificarse de favorable²⁰. En general, la tasa de inserción laboral de los titulados en Biblioteconomía y Documentación es elevada; en un porcentaje alto los titulados encuentran un empleo relacionado con sus estudios en un plazo relativamente breve de tiempo, y son muy frecuentes los casos en los que la inserción laboral comienza antes de finalizar la carrera a través, principalmente, de becas y convenios de prácticas. Sin embargo, también se observa que la tasa de inserción laboral no está distribuida uniformemente por todo el territorio: los titulados por universidades catalanas y madrileñas, donde existe una mayor presencia de la

²⁰ *Título de grado en Información y Documentación*, p. 39-47.

Administración y un tejido empresarial más importante, se insertan con más facilidad en el mundo del trabajo. En este sentido, se constata que en algunas zonas existe un mercado laboral aún lejos de la saturación —los titulados por la Universidad de Barcelona, la primera en ofrecer la diplomatura, continúan mostrando unos excelentes porcentajes de inserción.

Otro aspecto del mercado laboral que también cabe considerar como positivo es la diversificación de las fuentes de empleo que se viene produciendo durante los últimos años. A comienzos de los años noventa, la mayor parte de los titulados trabajaba para entidades públicas, principalmente en bibliotecas dependientes de las diferentes administraciones. Durante los últimos años, no obstante, un porcentaje cada vez más importante de los titulados ha encontrado empleo en empresas del sector privado.

Finalmente, también destaca como positivo el alto nivel de satisfacción de los titulados con su formación. Se trata de una buena opinión que deriva, en gran medida, de la utilidad de los estudios para integrarse en el mercado laboral.

Ciertamente, también hay aspectos negativos en la inserción de los titulados en el mercado de trabajo, y el más acusado es que, no obstante la tasa elevada de inserción laboral, hay también una cierta precariedad que se concentra en determinadas zonas geográficas. Así en algunos casos es notorio que la duración de las becas se alarga más allá del periodo de formación que deberían cubrir; hay una cierta tasa de contratos eventuales, la movilidad es alta, y los salarios son en ocasiones inferiores a los que deberían corresponder a los puestos ocupados. Algunas de las listas de distribución del área recogen con cierta frecuencia las quejas de los titulados en este sentido.

Otra característica negativa de la inserción laboral del colectivo es que, a pesar de que cada vez son más los titulados que encuentran acomodo laboral en empresas privadas, aún parece existir un cierto desconocimiento y falta de prestigio de la titulación entre los empleadores de este sector. Este fenómeno es detectado por los titulados en el proceso de búsqueda de empleo, y a él atribuyen las dificultades para incorporarse en mayor número a las empresas privadas.

Las circunstancias actuales de la creación de un espacio europeo de la enseñanza superior, y sobre todo el hecho de que las titulaciones de primer nivel o de grado han de estar orientadas a la adquisición de calificaciones profesionales significativas para el mercado de trabajo, nos brindan una oportunidad inmejorable para tener en cuenta todas las características y los requerimientos del mercado laboral que los titulados tienen a su alcance. Además, creemos que es fundamental que los textos que se han de ir articulando sean flexibles desde una doble perspectiva. Por un lado, las directrices generales comunes y las directrices generales propias de cada título han de facilitar que cada universidad pueda acomodar la titulación a las exigencias de un mercado laboral que presenta características distintas según la región geográfica; por otro lado, tanto aquellas directrices como los planes de estudios que diseñemos cada universidad también han de ser lo suficientemente flexibles para

dar cumplimiento a las necesidades y requerimientos de un mercado de trabajo que se encuentra en un estado de cambio constante.

3.3. *Perfiles y competencias profesionales del título de grado propuesto en Información y Documentación*

Consecuente con la Declaración de Bolonia, que manifiesta claramente que la titulación de grado ha de ser relevante para el mercado laboral en el nivel de cualificación que se considere apropiado, el *Proyecto de real decreto por el que se establece la estructura de las enseñanzas universitarias y se regulan los estudios universitarios oficiales de grado* establece, ya en su preámbulo, lo siguiente:

“Las enseñanzas oficiales del ciclo de Grado se regulan con un objetivo formativo claro, que no es otro que el de proporcionar a los alumnos una formación universitaria que aúne conocimientos generales básicos y conocimientos transversales relacionados con la formación integral de la persona, junto con los conocimientos y capacidades específicos orientados a la incorporación en el mercado de trabajo”.

En este mismo sentido, la convocatoria de la ANECA para la propuesta de títulos de grado en el marco del EEES consideraba ya la definición de perfiles profesionales para cada titulación como uno de los elementos clave a tener en cuenta. El otro era la identificación y definición de las competencias transversales y de formación profesional y disciplinar que el alumno ha de adquirir a lo largo de su formación universitaria y que han de ayudar a configurar cada uno de los perfiles profesionales propuestos. Las competencias son también un ingrediente esencial en la definición de los objetivos de la titulación y de los contenidos comunes obligatorios (troncalidad) e instrumentales.

Así pues, el cambio de enfoque respecto a otras reformas anteriores de la educación universitaria es radical. Por un lado, ya no se trata de tener en cuenta exclusivamente los conocimientos que el alumno debe adquirir, sino también las aptitudes y destrezas necesarios para alcanzar los objetivos formativos del título. Desde esta perspectiva el “saber hacer” se convierte en algo tan importante como el “saber”, y es un componente imprescindible de la formación cuando se trata de dar una preparación integral que facilite la inserción de los universitarios en el mercado laboral. Por otro lado, tanto el texto del proyecto de real decreto como la convocatoria de la ANECA ponen un énfasis especial en la formación universitaria básica, y por ello insisten en los conocimientos y competencias transversales que el alumno debe adquirir. El propio graduado valora especialmente, cuando ya está en su lugar de trabajo, algunas de estas competencias transversales —como la expresión oral y escrita en la lengua propia y en lenguas extranjeras, la capacidad de trabajar en equipo o las habilidades informáticas—, y a menudo opina que la formación

universitaria en estas competencias no es suficiente con relación a su utilidad en el lugar de trabajo²¹.

En el caso de la titulación Información y Documentación, los centros universitarios involucrados en la propuesta acordaron definir un perfil profesional único atendiendo a diversas razones. En primer lugar, los distintos borradores del real decreto que ha de regular los estudios universitarios de grado han puesto énfasis en una formación de tipo generalista, dentro de ámbitos concretos, para las titulaciones de este nivel; es decir, pretenden dar una formación para un nivel profesional básico. Así, por ejemplo, el último borrador establece, en su artículo 7, que “el primer ciclo de los estudios universitarios comprenderá enseñanzas básicas y de formación general, así como otras orientadas a la preparación para el ejercicio de actividades de carácter profesional”. En consecuencia, no se contempla que las directrices generales propias de los títulos de grado incorporen especializaciones (artículo 10), ya que es el segundo ciclo de los estudios universitarios —las enseñanzas de postgrado— el que está dedicado a “la formación avanzada, de carácter especializado o multidisciplinar”, y que está dirigido “a una especialización académica o profesional o bien a promover la iniciación en tareas investigadoras” (artículo 8).

En segundo lugar, desde la perspectiva y la experiencia de los mismos centros que imparten las titulaciones actuales, se consideró que el título de grado debe proporcionar a los alumnos un conjunto de conocimientos, aptitudes y destrezas que le proporcionen “una formación básica sólida, tanto teórica como práctica, que le permita su aplicación a distintos entornos (bibliotecas de todo tipo, centros de documentación, archivos, y también como gestor de la información/documentación en todo tipo de organizaciones)”²². Es decir, en este primer nivel de formación universitaria se pretende formar a un profesional generalista y versátil que pueda trabajar en diversos entornos en un nivel profesional inicial. Reforzando esta decisión, está también el comportamiento de un mercado laboral en emergencia que requiere un profesional hábil en el uso de las tecnologías y capacitado para organizar y gestionar cualquier tipo de información y/o documentación —desde la edición, organización y mantenimiento de contenidos digitales, hasta la gestión de la documentación de la empresa pasando por algunas de las tareas consideradas más tradicionales en el área de la Biblioteconomía y la Documentación. La definición de perfiles profesionales muy marcados hubiera limitado excesivamente las posibilidades de inserción laboral de los graduados.

Ahora bien, aunque la propuesta aprobada por la ANECA y publicada como libro blanco de la titulación propone un perfil profesional único, también con-

²¹ Borrego, Àngel; Comalat, Maite; Estivill, Assumpció. “Inserció laboral dels titulats en Biblioteconomia i Documentació per la Universitat de Barcelona”. *BiD: textos universitaris de Biblioteconomia i Documentació*, núm. 12 (juny 2004), http://www2.ub.es/bid/consulta_articulos.php?fichero=12borreg.htm. [Consulta: 08/09/2004].

²² *Títula de grau en Informació i Documentació*, p. 49.

templa que, en función de las asignaturas obligatorias que cada centro determine y de la optatividad, el alumno pueda reforzar algunas competencias consideradas básicas y orientarlas a determinados salidas profesionales. Es por ello que se proponen cuatro orientaciones concretas del perfil profesional que derivan de las salidas profesionales que tienen a su alcance los hasta ahora diplomados en Biblioteconomía y Documentación y licenciados en Documentación. Son las que se desarrollan en los siguientes tipos de centros:

- Bibliotecas generales, ya sean nacionales, públicas, universitarias, de centros de enseñanza primaria y secundaria, etc.
- Bibliotecas especializadas y centros de documentación de la Administración pública, de empresas, de medios de comunicación, editoriales y librerías, asesorías y consultorías legales, de informática y tecnologías, de servicios bibliográficos y documentales, etc.
- Archivos nacionales, archivos de instituciones y organismos de la Administración pública y archivos privados (eclesiásticos, de empresa y de otros organismos...).
- Empresas de creación y difusión de bases de datos, de creación de sistemas de almacenaje y recuperación de la información, sistemas de información, portales de Internet, empresas de creación de contenidos editoriales, etc.

Con el objetivo de identificar y definir las competencias profesionales, disciplinares e instrumentales que el alumno debe adquirir a lo largo de sus estudios, se examinaron las directrices que al respecto han elaborado diversas asociaciones profesionales²³. De todas ellas, la más completa y la que más guió el

²³ Los recursos analizados fueron los siguientes:

Competencies for information professionals of the 21st Century. Rev. ed., June 2003. Prepared for the SLA Board of Directors by the Special Committee on Competencies for Special Librarians. Eileen Abels, Rebecca Jones, John Latham, Dee Magnoni, Joanne Gard Marshall. <http://www.sla.org/content/learn/comp2003/index.cfm>.

Euroguide LIS: the guide to competencies for European professionals in library and information services. Aslib, the Association for Information Management, 2000. <http://www.aslib.co.uk/pubs/2001/18/01/foreword.htm>. Traducción española: *Relación de eurocompetencias en información y documentación*, ECIA (European Council of Information Associations). Madrid: SEDIC, 2000. 49 p.

Professional competencies for reference and user services librarians. Reference and User Service Association, c2003. <http://www.ala.org/Content/NavigationMenu/RUSA/ProfessionalTools4/ReferenceGuidelines/ProfessionalCompetenciesforReferenceandUserServicesLibrarians.htm>.

Congress on Professional Education: focus on education for the first professional degree: Task Force on Core Competencies draft statement. American Library Association, last rev. April 15, 2003. <http://www.ala.org/Content/ContentGroups/HRDR/1stCongressonProfessionalEducation/1stCongressTFonCoreCompetenciesDraftStatement.htm>.

List of educational policy statements. Compiled by the ALA Office for Accreditation. <http://www.ala.org/Content/NavigationMenu/OurAssociation/Offices/Accreditation1/edpol/Ed>

trabajo del grupo de universidades, fue la *Euroguide LIS* o *Relación de eurocompetencias* que se adoptó, con muy pocas modificaciones, como el listado de referencia para definir las competencias profesionales, disciplinares e instrumentales que ha de desarrollar el graduado a lo largo de su formación universitaria. Las razones de esta elección fueron las siguientes:

- Se trata de un documento desarrollado por asociaciones profesionales, lo cual significaba que de antemano tenía la validación de colegios o asociaciones profesionales requerida por la ANECA.
- Su elaboración parte de un proyecto europeo y ha sido llevada a cabo por numerosas asociaciones profesionales europeas —como ASLIB, SEDIC, o la Association des professionnels de l'information et de la documentation de Francia— en el marco del European Council of Information Associations.
- Es un documento abierto que se va actualizando. Recientemente se ha publicado ya la segunda edición²⁴.
- El listado de competencias que incluye es mucho más detallado que otros listados similares desarrollados por otras asociaciones profesionales, como la American Library Association y la Special Library Association.
- Para cada competencia incluye el detalle ejemplificado de los cuatro niveles significativos que corresponden a los cuatro niveles de objetivos pedagógicos que distinguen los especialistas en formación: sensibilización; conocimiento de las prácticas; dominio de las herramientas, y dominio metodológico.

En este apartado del proyecto fue muy valiosa la colaboración de Carlos Tejada, que propuso la *Euroguide LIS* como punto de partida para la identificación y definición de competencias profesionales y realizó una primera encuesta entre los centros universitarios con la finalidad de evaluar la pertinencia del documento y hacer una primera valoración del nivel que los graduados deberían adquirir en cada una de las competencias tras obtener el título de grado.

El listado final comprende un total de 23 competencias —las diez primeras son propiamente de formación teórica y práctica en la disciplina; las restantes o son competencias de tipo instrumental o pertenecen a otras disciplinas, como el marketing, la gestión administrativa o las técnicas de edición. El listado de competencias fue evaluado por cada una de las universidades participantes, que asignaron el nivel que debía adquirir un graduado a lo largo de sus estudios de acuerdo con la siguiente escala propuesta en la *Euroguide LIS*:

[ucational Policy Statements.htm](#). [Incluye competencias desarrolladas para profesionales que ejercen su actividad con usuarios muy concretos (por ejemplo, bibliotecarios infantiles, bibliotecarios de música, etc.)].

²⁴ *Euroguide/Euroréférentiel*, Nouvelle éd., 2004. <http://www.certidoc.net/>. [Consulta: 09/09/2004].

1. "Sensibilización": se conoce la existencia de los elementos de una determinada función y se maneja el vocabulario para identificar los problemas.
2. "Conocimiento de las prácticas": es el primer nivel profesional. El sujeto puede manejar herramientas básicas y es capaz de efectuar ciertos trabajos técnicos.
3. "Dominio de herramientas": se controlan las distintas técnicas y se está capacitado para el desarrollo de nuevas herramientas.
4. "Dominio metodológico": se tiene la capacidad de planificar estratégicamente y concebir herramientas y productos nuevos.

En la tabla 2 se observa el listado de competencias así como el nivel que los centros que imparten las dos titulaciones actuales consideran adecuado para los titulados de grado en cada una de las orientaciones profesionales previstas.

TABLA 2. COMPETENCIAS PROFESIONALES Y NIVEL QUE LOS CENTROS QUE IMPARTEN LAS ENSEÑANZAS CONSIDERAN ADECUADO PARA LOS TITULADOS DE GRADO EN CADA UNA DE LAS ORIENTACIONES PROFESIONALES PREVISTAS

Competencias específicas	BG	BE	A	GC
E01 Interacción con los productores, usuarios y clientes de la información	3	3	3	3
E02 Conocimiento del entorno profesional de la información y la documentación	3	3	3	3
E03 Conocimiento del marco jurídico y administrativo nacional e internac. de la gestión de la infor.	2	2	2	2
E04 Identificación, autenticación y evaluación de recursos de información	3	3	3	3
E05 Gestión de colecciones y fondos	3	3	3	3
E06 Conservación y tratamiento físico de documentos	3	2	3	2
E07 Análisis y representación de la información	3	3	3	3
E08 Organización y almacenamiento de la información	3	3	3	3
E09 Búsqueda y recuperación de la información	3	4	3	3
E10 Elaboración y difusión de la información	3	3	3	3
E11 Tecnologías de la información: Informática	2	2	2	3
E12 Tecnologías de la información: Telecomunicaciones	2	2	2	2
E13 Técnicas de producción y edición	2	2	2	3
E14 Técnicas de gestión administrativa	2	2	2	2
E15 Técnicas de marketing	3	3	3	3
E16 Técnicas comerciales	2	2	2	2
E17 Técnicas de adquisición	3	3	3	3
E18 Técnicas de gestión micro económica	2	2	2	2
E19 Técnicas de instalación, acondicionamiento y equipamiento	3	3	3	3

Competencias específicas	BG	BE	A	GC
E20 Técnicas de planificación y gestión de proyectos	2	2	2	2
E21 Técnicas de diagnóstico y evaluación	3	3	3	3
E22 Técnicas de gestión de recursos humanos	2	2	2	2
E23 Técnicas de formación	3	3	3	2

BG: Bibliotecas generales (colecciones generales)

BE: Bibliotecas especializadas y centros de documentación

A: Archivos

GC: Gestión de contenidos en empresas de creación y difusión de bases de datos, de creación de contenidos editoriales, portales de Internet...

En las valoraciones anteriores se observan pocas diferencias en los distintos niveles de competencia entre las cuatro orientaciones profesionales previstas, y es que lo que distingue estas orientaciones no son tanto las competencias propiamente dichas —todas giran en torno a la gestión de la información y la documentación y la organización y gestión de servicios a los usuarios—, sino en el uso y dominio de los instrumentos específicos que se utilizan para gestionar la información y la documentación en bibliotecas y archivos.

El listado anterior de competencias fue revisado y validado por diversas asociaciones profesionales, por profesionales en ejercicio y por diplomados y licenciados recientes de diversas universidades. El documento fue considerado pertinente en todos los casos, y cuando se llevó a cabo, la valoración de las competencias fue bastante coincidente con la realizada por las universidades. Sin embargo, hay que puntualizar que las asociaciones de archiveros no llegaron a evaluar la lista de competencias porque se mostraron críticos con todo el proyecto. El documento en el que las distintas asociaciones de archiveros exponen su postura puede resumirse en los puntos siguientes:

- La formación de los archiveros debe realizarse en un postgrado interdisciplinar, transversal e independiente, y no vinculado al ámbito de Documentación e Información.
- La Archivística no debe incluirse en el ámbito de las disciplinas Información y Documentación.
- Los archivos no deben formar parte de las orientaciones profesionales diseñadas para la titulación de primer nivel Información y Documentación.
- Ni los planes de estudio actuales ni los proyectados sirven para la formación de archiveros.
- La inclusión de 18 créditos troncales en la materia Gestión técnica de documentos de archivo debe entenderse únicamente como complemento a la formación de los futuros bibliotecarios.

Al iniciar esta sección insistíamos en el hecho que las enseñanzas de grado, además de proporcionar a los alumnos conocimientos y capacidades específicas que les faciliten su inserción en el mercado laboral, tienen también el objetivo de aportarles “conocimientos generales básicos y conocimientos transversales relacionados con la formación integral de la persona”. De ahí que desde distintos frentes se insista en la necesidad de cultivar estas competencias que tienen un valor permanente. Así, en la misma convocatoria de la ANECA se proponían ya una serie de competencias transversales derivadas del proyecto Tuning²⁵. En la tabla 3 se enumeran las competencias transversales y su evaluación para cada una de las orientaciones profesionales por parte de las universidades que participaron en el proyecto.

TABLA 3. COMPETENCIAS TRANSVERSALES Y NIVEL QUE LOS CENTROS QUE IMPARTEN LAS ENSEÑANZAS CONSIDERAN ADECUADO PARA LOS TITULADOS DE GRADO EN CADA UNA DE LAS ORIENTACIONES PROFESIONALES PREVISTAS

Competencias transversales (genéricas)	BG	BE	A	GC
INSTRUMENTALES				
Capacidad de análisis y síntesis	4	4	4	4
Capacidad de organización y planificación	4	4	4	4
Comunicación oral y escrita en la lengua nativa	4	4	4	4
Conocimiento de una lengua extranjera	3	3	3	3
Conocimientos de informática relativos al ámbito de estudio	3	3	3	3
Capacidad de gestión de la información	4	4	4	4
Resolución de problemas	3	3	3	3
Toma de decisiones	3	3	3	3
PERSONALES				
Trabajo en equipo	3	3	3	3
Trabajo en un equipo de carácter interdisciplinar	3	4	3	4
Trabajo en un contexto internacional	2	2	2	2
Habilidades en las relaciones interpersonales	4	3	4	3

²⁵ *Tuning: tuning educational structures in Europe*, <http://www.relint.deusto.es/Tuning-Project/index.htm>. [Consulta: 09/09/2004]. Este proyecto de las universidades de los países europeos, financiado por la Comisión Europea, tiene el objetivo de investigar diversas de las líneas de acción derivadas de la Declaración de Bolonia. Uno de sus objetivos específicos era el de identificar competencias transversales y específicas en los graduados de primer y de segundo nivel en diversas áreas concretas. La terminación de la segunda fase del proyecto está prevista para 2004. Véase un resumen del proyecto y de su contexto en la dirección siguiente: http://europa.eu.int/comm/education/policies/educ/tuning/tuning_en.html.

Competencias transversales (genéricas)	BG	BE	A	GC
Reconocimiento a la diversidad y la multiculturalidad	4	3	3	3
Razonamiento crítico	3	3	3	3
Compromiso ético	4	4	4	3
SISTÉMICAS				
Aprendizaje autónomo	3	3	3	3
Adaptación a nuevas situaciones	4	4	4	4
Creatividad	3	3	3	3
Liderazgo	2	2	2	2
Conocimiento de otras culturas y costumbres	3	2	2	2
Iniciativa y espíritu emprendedor	3	3	3	3
Motivación por la calidad	4	4	4	4
Sensibilidad hacia temas medioambientales	2	2	2	2
Otras competencias transversales (genéricas). Detallar:				

BG: Bibliotecas generales (colecciones generales)

BE: Bibliotecas especializadas y centros de documentación

A: Archivos

GC: Gestión de contenidos en empresas de creación y difusión de bases de datos, de creación de contenidos editoriales, portales de Internet...

La apreciación de las competencias genéricas o transversales por parte de las asociaciones profesionales, los profesionales en ejercicio y los titulados consultados fueron muy coincidentes con las de los centros²⁶. Todos aquellos colectivos destacaron la importancia de algunas de las competencias genéricas en la práctica profesional.

3.4. *Propuesta de estructura y contenidos de la titulación de grado en Información y Documentación*

La nueva titulación que se propone —Información y Documentación— pretende integrar las dos titulaciones actuales: la diplomatura en Biblioteconomía y Documentación y la licenciatura de segundo ciclo en Documentación. Con el nuevo nombre se quiere enfatizar que la información y la documentación son los núcleos centrales que comparten los profesionales que trabajan en bibliotecas, centros de documentación y archivos y como gestores de contenidos en todo tipo de organizaciones. Si bien se reconoce que estos

²⁶ *Título de grado en Información y Documentación*, p. 74-78, 83, 49.

profesionales utilizan técnicas e instrumentos distintos, todos ellos comparten unos principios que se basan en la organización de la información y la documentación y en la provisión de servicios al usuario. Desde que entraron a formar parte de la universidad española, estos estudios han contemplado, con mayor o menor grado de profundidad, contenidos teóricos y prácticos relativos a las bibliotecas, los centros de documentación y los archivos. En la tradición europea también son frecuentes los casos de titulaciones que integran la Archivística en los programas de grado —los encontramos en la Scuola Speciale per Archivisti e Bibliotecari de la Università degli Studi di Roma, La Sapienza, en la Universiteit van Amsterdam o en la Fachhochschule Potsdam, por citar sólo algunos casos. Además, las mismas *Guidelines for a graduate program in archival studies* de la Society of American Archivists reconocen que existen diversos enfoques en la organización de programas para la formación en Archivística, y que pueden establecerse tanto titulaciones separadas como integradas en otros estudios —por ejemplo, Biblioteconomía—; el texto declara que las directrices contemplan ambas tendencias²⁷.

Algunos de nosotros lamentamos la pérdida del término Biblioteconomía y toda referencia a las bibliotecas en el nombre de la titulación. El ámbito de las bibliotecas continúa siendo la fuente principal de empleo de los titulados del área en algunas comunidades, y algunos de nuestros centros nacieron con una vocación intensamente bibliotecaria. Asimismo, todavía son muchas las universidades europeas, sobre todo en los países nórdicos, que hacen bandera del término en el nombre de las titulaciones y de las instituciones que las imparten —L de library, B de biblioteca—²⁸. Sin embargo, también reconocemos que el nombre de la nueva titulación tiene una larga y sólida tradición nacional e internacional: desde el nombre de la International Federation for Information and Documentation, hasta los de numerosos organismos nacionales, como el Centro de Información y Documentación Científica (CINDOC), el Consorci d'Informació i Documentació de Catalunya, la Sociedad Española de Documentación e Información Científica (SEDIC) y la antigua

²⁷ "These guidelines recognize that there are a number of appropriate venues for archival studies programs, which may or may not offer a separate degree in archival studies. Archival education programs have traditionally been established in both history and library science environments. The guidelines encourage this diversity of institutional homes for archival programs as well as variety in the emphases or specializations available within individual programs. Moreover, these guidelines are intended to support programs that stress the uniqueness, autonomy and independence of the archival profession, as well as those that are more interdisciplinary and emphasize archivists' relationships with and inter-dependence with other professionals".

²⁸ Véase, por ejemplo, Leif Lørring, "Behind the curriculum of library and information studies: models for didactical curriculum reflections". En: IFLA General Conference and Council (70a: 2004: Buenos Aires). *Programme and proceedings*. <http://www.ifla.org/IV/ifla70/papers/064e-Lorring.pdf>. [Consulta: 09/09/2004]. Versión en español: http://www.ifla.org/IV/ifla70/papers/064s_trans-Lorring.pdf.

Societat Catalana de Documentació i Informació (SOCADI). También son bastantes las titulaciones europeas que incluyen alguno de los dos términos en su nombre o la combinación de ambos.

Tal y como se ha observado en el apartado 3.1 sobre la situación de los estudios en Europa, en los países europeos conviven una variedad de opciones de titulaciones de primer nivel que van de los 180 a los 240 créditos. La propuesta de los centros españoles que imparten las actuales titulaciones de Biblioteconomía y Documentación y Documentación es la de una titulación de primer nivel de 240 créditos que se distribuirían de la manera siguiente de acuerdo con el margen de entre el 50 y el 75% de troncalidad previsto en el proyecto de real decreto:

Créditos troncales:	156 – 65%
Créditos obligatorios:	24-36 – 10-15% como mínimo
Créditos optativos:	48-60 – 20-25% como máximo
Créditos totales de la titulación:	240 – 100%

El principal argumento para optar decididamente por la opción de 240 créditos es garantizar la adquisición del nivel de competencias genéricas y específicas diseñado para el graduado de primer nivel. Ello implica introducir materias que aseguren la adquisición de competencias para gestionar unidades y servicios de información, y ampliar contenidos teóricos y prácticos relativos a la gestión técnica de documentos de archivo, a las tecnologías de la información, a las técnicas de investigación y a la estadística. Asimismo, conforme con uno de los objetivos prioritarios de las titulaciones de grado, en la nueva titulación también será necesaria la introducción de asignaturas obligatorias y optativas que ayuden a potenciar las competencias transversales. Por otro lado, también hay que tener presente que en la actualidad son muchos los alumnos diplomados que optan por continuar los estudios de la licenciatura, lo cual refuerza la opción de ofrecer una titulación de grado de 240 créditos equivalentes a cuatro años de estudio a tiempo completo.

En la definición de los objetivos de la titulación y los contenidos comunes obligatorios (troncalidad) se tuvieron en cuenta las competencias definidas para los titulados de grado, derivadas de la *Euroguide LIS*, la experiencia de los distintos centros que participan en el estudio, y el comportamiento del mercado laboral. Las directrices de la International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) y la Society of American Archivists (SAA) han sido también una referencia relevante.

Las directrices de la IFLA recomiendan las diez materias nucleares siguientes, que tienen un acusado paralelismo con la propuesta de contenidos comunes obligatorios: El entorno de la información, políticas de información y aspectos éticos, y la historia del área; Producción, comunicación y uso de la información; Evaluación de las necesidades de información y diseño de servicios apropiados; Proceso de transferencia de la información; Organización,

recuperación, preservación y conservación de la información; Investigación, análisis e interpretación de la información; Aplicaciones de las tecnologías de la información y la comunicación a los productos y servicios bibliotecarios y documentales; Gestión de los recursos de información y gestión del conocimiento; Gestión de centros de información, y Evaluación cuantitativa y cualitativa de los productos de información y del uso de la biblioteca²⁹.

Por su parte, las directrices de la SAA sobre programas de grado articulan los contenidos en un bloque de conocimientos troncales y otro de conocimientos interdisciplinarios. En el primero se incluye el conocimiento de las funciones de los archivos —valoración y adquisición, clasificación, ordenación y descripción, preservación, referencia y acceso, promoción y difusión, y gestión y administración—, el conocimiento de la profesión, y el conocimiento contextual —sistemas sociales y culturales, sistemas legales y financieros, gestión de los documentos y de la información, documentos digitales y sistemas de acceso. Entre los conocimientos interdisciplinarios destacan las Tecnologías de la información, la Conservación; la Investigación (diseño y ejecución), la Historia y el método histórico; la Gestión, y la Teoría de las organizaciones³⁰.

Con relación a estas últimas directrices, se observa que la propuesta de contenidos troncales de la titulación Información y Documentación contempla los aspectos teóricos y prácticos de las funciones de los archivos, el conocimiento de la profesión y también buena parte de los conocimientos denominados contextuales. Serán los planes de estudios concretos de cada universidad los que incidirán en mayor o menor medida en la teoría y la práctica archivística.

Formulado de manera muy genérica, el objetivo básico de la titulación es formar profesionales capaces de seleccionar, gestionar, organizar y preservar la documentación y la información para que pueda ser utilizada por terceros independientemente del lugar donde esté depositada o de su formato y soporte. El titulado trabaja en todo tipo de bibliotecas, centros de documentación y de información y archivos, y como gestor de contenidos. Entre sus tareas están las de seleccionar, organizar y preservar la información y la documentación impresa, así como la que se presenta en cualquier otro formato. El tratamiento de la información lo realiza en función de la comunidad de usuarios a la que presta sus servicios.

De acuerdo con este objetivo, la propuesta de contenidos comunes obligatorios pretende dar la formación básica para que un titulado de grado pueda trabajar en el ámbito de las bibliotecas, los archivos y los centros de documentación, y como gestor de contenidos en cualquier tipo de organización en

²⁹ International Federation of Library Associations and Institutions. Education and Training Section. *Guidelines for professional library/information educational programs – 2000*. Latest revision: July 2002. <http://www.ifla.org/VII/s23/bulletin/guidelines.htm>.

³⁰ Society of American Archivists. *Guidelines for a graduate program in archival studies*. 1994. http://www.archivists.org/prof-education/cd_guidelines.asp.

un primer nivel de competencia profesional. Es decir, según las competencias específicas de formación disciplinar y profesional y los niveles establecidos para cada una de ellas, el titulado de grado ha de dominar los fundamentos teóricos que están en la base de cada una de las competencias, ha de tener un conocimiento de las prácticas, ha de poder manejar herramientas básicas y ser capaz de efectuar trabajos técnicos en cada una de las cuatro orientaciones profesionales identificadas. Las materias troncales han de asegurar la obtención de este primer nivel profesional. A partir de las materias obligatorias que determine cada universidad y de la optatividad, el alumno podrá reforzar algunas de las competencias hasta conseguir un nivel de competencia 3, lo cual comportará un dominio de las herramientas y el control de las distintas técnicas, y estará además capacitado para el desarrollo de nuevas herramientas.

Entre las características de la propuesta de contenidos troncales destacan las siguientes:

- En la denominación de las materias troncales se han eliminado los nombres de disciplinas y se ha optado por designaciones técnicas o instrumentales. Ésta es la tendencia de los planes de estudios actuales, tanto en la mayoría de los programas españoles como en los de otros países europeos, y está también en la línea de las directrices internacionales mencionadas anteriormente.
- Excepto en el caso de las materias Representación y recuperación de la información y Gestión técnica de documentos de archivo, en las que se han diseñado dos materias separadas para la organización y recuperación de los documentos bibliográficos y de los documentos de archivo, el resto de las materias se han concebido como comunes o armonizadas a todas las orientaciones profesionales. Así por ejemplo, la Planificación, organización y evaluación de unidades de información ha de contemplar todo tipo de unidades, sean de la Administración pública o de la empresa privada, ya sean bibliotecas, centros de documentación, archivos u otro tipo de organizaciones. Ello no obsta para que los centros puedan optar por programar asignaturas independientes o armonizadas para impartir estos contenidos.
- En la troncalidad se han definido sobre todo contenidos de formación disciplinar y profesional, pero también se incluyen contenidos instrumentales —como la Estadística y algunos aspectos de las Tecnologías de la información— para asegurar su inclusión en los planes de estudios concretos.

A continuación se anota la propuesta de contenidos comunes obligatorios. Incluye la denominación de la materia, los créditos asignados, los descriptores que sintetizan los contenidos, y las competencias que han de desarrollarse en cada una de las materias junto con el nivel de competencia previsto en la troncalidad.

PROPUESTA DE CONTENIDOS COMUNES OBLIGATORIOS (TRONCALIDAD)
DEL TÍTULO DE GRADO EN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

1. Documentos, unidades y sistemas de información. 12 créditos.

Naturaleza de la información. Concepto y evolución de los documentos. Naturaleza y evolución de los archivos, las bibliotecas y los centros y servicios de documentación. Desarrollo histórico y estado actual de la disciplina. Legislación y políticas nacionales e internacionales. Aspectos culturales, sociales, económicos y legales de la producción y el uso de la información documental. Deontología y perfil del profesional de la Información y Documentación.

Competencias:

- Interacción con los usuarios y clientes de la información (nivel 1).
 - Conocimiento del entorno profesional de la información y la documentación (nivel 3).
 - Conocimiento del marco jurídico y administrativo de la gestión de la información (nivel 2).
-

2. Planificación, organización y evaluación de unidades de información. 24 créditos.

Planificación, organización y evaluación de recursos, procesos, servicios y productos de información. Desarrollo y mantenimiento de fondos y colecciones. Programas de conservación y preservación de documentos. Técnicas de gestión de recursos humanos y financieros. Técnicas de promoción: marketing y formación de usuarios.

Competencias:

- Interacción con los usuarios y clientes de la información (nivel 2).
 - Gestión de colecciones y fondos (2).
 - Conservación y tratamiento físico de documentos (nivel 1).
 - Técnicas de gestión administrativa (nivel 2).
 - Técnicas de marketing (nivel 2).
 - Técnicas comerciales (nivel 1).
 - Técnicas de adquisición (nivel 1).
 - Técnicas de gestión microeconómica (nivel 2).
 - Técnicas de instalación, acondicionamiento y equipamiento (nivel 2).
 - Técnicas de planificación y gestión de proyectos (nivel 2).
 - Técnicas de diagnóstico y evaluación (nivel 2).
 - Técnicas de gestión de recursos humanos (nivel 2).
 - Técnicas de formación (nivel 1).
-

3. Fuentes de información. 12 créditos.

Naturaleza y tipología de las fuentes de información. Acceso y consulta de fuentes de información electrónica. Análisis y evaluación de fuentes. Producción, normalización y difusión de fuentes.

Competencias:

- Interacción con los productores, usuarios y clientes de la información (nivel 2).
 - Identificación, autentificación y evaluación de recursos de información (nivel 2).
 - Gestión de colecciones y fondos (nivel 1).
 - Búsqueda y recuperación de la información (nivel 2).
 - Elaboración y difusión de la información (nivel 2).
 - Técnicas de diagnóstico y evaluación (nivel 2).
-

4. Representación y recuperación de la información. 36 créditos.

Catalogación descriptiva. Indización. Clasificación. Resumen. Desarrollo, mantenimiento y evaluación de instrumentos de organización, control y acceso. Elaboración, mantenimiento y uso de lenguajes documentales. Técnicas de recuperación de información. Sistemas avanzados de recuperación de información. Evaluación de la recuperación de información.

Competencias:

- Análisis y representación de la información (nivel 2).
- Organización y almacenamiento de la información (nivel 2).
- Búsqueda y recuperación de la información (nivel 2).
- Elaboración y difusión de la información (nivel 2).
- Tecnologías de la información: Informática (nivel 2).
- Técnicas de diagnóstico y evaluación (nivel 2).

5. Gestión técnica de documentos de archivo. 18 créditos.

Organización de fondos de archivo. Identificación y valoración. Clasificación y descripción. Acceso y difusión. Gestión del ciclo de vida de los documentos administrativos.

Competencias:

- Identificación, autenticación y evaluación de recursos de información (nivel 2).
- Gestión de colecciones y fondos (nivel 2).
- Conservación y tratamiento físico de los documentos (nivel 2).
- Análisis y representación de la información (nivel 2).
- Organización y almacenamiento de la información (nivel 2).
- Búsqueda y recuperación de la información (nivel 2).
- Elaboración y difusión de la información (nivel 2).

6. Tecnologías de la información y edición digital. 24 créditos.

Arquitectura de ordenadores. Sistemas operativos. Lenguajes de ordenadores. Sistemas y redes de comunicación. Arquitectura de la información. Programas de aplicación documental. Fundamentos y diseño de bases de datos. Edición de documentos digitales. Bibliotecas digitales.

Competencias:

- Tecnologías de la información: Informática (nivel 2).
- Tecnologías de la información: Redes (nivel 2).
- Técnicas de producción y edición (nivel 2).

7. Fundamentos y metodologías de investigación. Estudios métricos de información. 18 créditos.

Fundamentos, métodos y técnicas de investigación. Recogida y análisis de datos. Estadística descriptiva e inductiva. Elementos de análisis multivariante. Estudios métricos de información. Evaluación de la actividad científica. Estudios del uso de la información. Estudios de usuarios.

Competencias:

- Identificación, autenticación y evaluación de recursos de información (nivel 2).
- Técnicas de diagnóstico y evaluación (nivel 2).
- Esta materia tienen un componente transversal fundamental en la impartición de otras materias.

8. Practicum. 12 créditos.

Conjunto integrado de prácticas en unidades de información.

Competencias:

- En función del centro o servicio donde se realice, el Practicum puede tener una incidencia entre el nivel 2 y el 3 en diversas competencias de formación disciplinar y profesional.

Total: 156 créditos (65% de 240 créditos)

4. PUESTA EN MARCHA DE LA NUEVA TITULACIÓN

Para dar cumplimiento a la declaración de Bolonia y a los acuerdos posteriores, el Espacio Europeo de Educación Superior debería estar totalmente en marcha el año 2010. En el caso de España esto significaría que las titulaciones adaptadas a los requerimientos de la convergencia europea deberían empezar a impartirse el 2007. Sin embargo, a diferencia de otros países europeos que ya tienen avanzada la legislación para poner en marcha los acuerdos europeos y ya funcionan en muchos casos en una estructura de dos ciclos universitarios, España apenas ha empezado a legislar sobre la materia.

Como ya se ha mencionado anteriormente, además del documento marco que establece las líneas generales de la adaptación a la nueva estructura universitaria, disponemos ya del decreto que establece el procedimiento para la expedición del suplemento europeo al título y del que fija el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones que regirá en el futuro. Por lo que respecta a las titulaciones propiamente dichas, hasta el momento sólo se ha hecho público el proyecto de decreto que establece la estructura del sistema universitario y regula las titulaciones de primer nivel o de grado, pero está todavía sin aprobar. A este decreto han de seguir las disposiciones que han de regular las enseñanzas de postgrado —incluidos los programas de doctorado—, las directrices generales comunes de los títulos de grado, las directrices generales propias de cada título y el catálogo de los títulos oficiales de grado. Cuando todas estas disposiciones estén aprobadas, las universidades podrán elaborar los planes de estudio de las titulaciones que imparten.

Ciertamente, el trabajo realizado hasta el momento será muy provechoso de cara a que cada centro desarrolle su propio plan de estudios. En primer lugar, el libro blanco de la titulación recoge información actualizada sobre la diplomatura y la licenciatura y su evolución. En segundo lugar, el trabajo realizado en la definición y valoración de competencias ha de continuar siendo un elemento esencial no sólo en la elaboración de los planes de estudios de cada universidad, sino que también ha de ser un instrumento útil para el profesorado en el momento de desarrollar los planes docentes de cada asignatura. En tercer lugar, la propuesta de contenidos troncales representa una buena puesta al día de las directrices actuales y es suficientemente flexible para que cada universidad pueda desplegar y poner énfasis en su propia especificidad. Finalmente, el modelo de trabajo propuesto por la ANECA para elaborar el libro blanco de la titulación puede trasladarse perfectamente a la elaboración del plan de estudios específico de cada universidad.

Así por ejemplo, la definición de las competencias que el alumno ha de adquirir a lo largo de sus estudios tiene que continuar siendo uno de los ejes rectores de la definición de los planes de estudios. Es también fundamental que cada universidad desarrolle su plan de estudios en estrecho contacto con las asociaciones profesionales, los profesionales en ejercicio y empleadores, y los graduados recientes. La atención al mercado laboral —ahora al del entor-

no más próximo—, será un requisito imprescindible para conseguir el objetivo formativo de los títulos de grado, aunar “conocimientos generales básicos y conocimientos transversales relacionados con la formación integral de la persona, con los conocimientos y capacidades específicos orientados a la incorporación en el mercado de trabajo”.

Con todo lo expuesto, los docentes no debemos olvidar que uno de los cambios más radicales de la reforma nos atañe directamente, y consiste en implantar una nueva metodología docente que se centre en el aprendizaje del alumno.

Bibliotecas Escolares e Infantiles: una formación necesaria, un proyecto innovador

SERGI ALCARAZ*, JOAN-ISIDRE BADELL** Y MERCÈ ESCARDÓ***

Área/bloque: 6. Formación profesional

Resumen: La escuela es el espacio de educación por excelencia y en este marco la biblioteca escolar inserta en el proyecto educativo de la escuela se convierte en elemento clave como soporte educativo y como herramienta para el aprendizaje de las tecnologías de la información y la comunicación.

La biblioteca escolar, largamente olvidada por las autoridades educativas y por los propios colectivos profesionales, maestros y bibliotecarios, debe asumir con garantías el nuevo rol. Para ello se hace necesaria una formación especializada que reúna los perfiles idóneos para cumplir la función de forma satisfactoria.

La biblioteca infantil, como centro aislado o bien como sección de una biblioteca pública requiere, por las especiales necesidades del público infantil, de personal especializado.

El Curso de Especialización en Bibliotecas Escolares e Infantiles que este 2003-2004 ha puesto en marcha la Universidad de Vic pretende cubrir las necesidades formativas de especialización.

El curso es un proyecto del Departamento de Información y Documentación (diplomatura de Biblioteconomía y Documentación), con la participación de la Facultad de Educación (diplomatura de Magisterio y de Educación Social) y la Biblioteca Infantil y Juvenil Can Butjosa. Cuenta con el apoyo del Movimiento de Renovación Pedagógica de Cataluña.

* Responsable del área de formación de la Biblioteca Infantil y Juvenil Can Butjosa de Parets del Vallès (Barcelona).

** Director del Departamento de Información y Documentación de la Universidad de Vic. Coordinador académico del proyecto; joan.badell@uvic.es.

*** Directora de la Biblioteca Infantil y Juvenil Can Butjosa. Coordinadora del proyecto; bibut@parets.org.

Está dividido en tres recorridos curriculares según las características y necesidades del estudiante y no está limitado a un tiempo concreto de realización, lo que le da una gran flexibilidad y adecuación. Hay que cursar un mínimo de 20 créditos (200 horas) para obtener el Certificado, no obstante, se puede realizar de forma separada con un mínimo de 6 créditos cualquiera de los tres recorridos. En Can Butjosa se realiza un practicum.

Los resultados de las encuestas de evaluación de la calidad realizados por los estudiantes han sido muy positivos.

Creemos que la experiencia es de interés para la comunidad profesional, sobretodo si tenemos en cuenta que se trata de una formación de nivel universitario, diría que única en esta área en nuestro país.

Palabras clave: Bibliotecas escolares-Formación. Bibliotecas infantiles-Formación

INTRODUCCIÓN

Esta diferente manera de abordar la formación de los profesionales que trabajan en las bibliotecas escolares e infantiles parte de dos instituciones muy diferentes: Una dedicada a la formación universitaria y la otra es una biblioteca especializada en el público infantil. Las dos con especial sensibilidad a abrir nuevos caminos docentes.

La relación entre los dos centros tiene ya una larga historia, las colaboraciones empezaron gracias a las intervenciones puntuales de la biblioteca en la propia universidad con la Facultad de Educación, en las titulaciones de Magisterio, Educación Social, que facilitaron que algunos estudiantes realizaran sus prácticas de carrera en la biblioteca descubriendo, gracias a ellas, como los libros son una herramienta de mediación y de crecimiento personal y las bibliotecas un buen lugar de afianzamiento social.

1. ¿QUÉNES SOMOS?

1.1. *La Biblioteca Infantil y Juvenil Can Butjosa*

La Biblioteca nació el **10 de abril de 1983** en el marco de un convenio entre el Ayuntamiento de Parets del Vallès y la Generalitat de Catalunya, con unas características físicas diferenciadas, ya que ocupa una casa de payés reutilizada y está marcada por su especialización: la de estar dedicada a niños y jóvenes¹.

La Biblioteca pertenece a la **“Xarxa de Biblioteques Catalanes Associades a la Unesco”** desde el año 1995.

¹ Para más información, se recomienda visitar su página web: <http://bibut.parets.org>.

Ganó, en 1996, el record catalán por tener entre sus usuarios al lector más precoz.

La Biblioteca dispone de un fondo de, aproximadamente, 22.000 libros, de los cuales 1.500 son de países de todo el mundo y están ilustrados por los mejores ilustradores de cada uno de ellos.

Desde un principio y sobre la sólida plataforma de la definición de la UNESCO: (*"La biblioteca es una fuerza viva al servicio de la cultura, de la educación y de la información y un instrumento indispensable para fomentar la paz y la comprensión internacional"*) levantamos, como columnas salomónicas, nuestros tres objetivos globales, los cuales son eminentemente educativos:

1. **Ayudar a los niños, jóvenes y adultos a ser buenos usuarios de biblioteca**, inmunes a la "bibliotecofobia" y que, por tanto, disfruten al entrar en ella y se muevan con comodidad; que sepan hallar la información que necesiten consultando la memoria de la biblioteca; que conozcan las normas de la biblioteca y las cumplan y que sean conscientes de sus derechos como usuarios.
2. **Ayudar a los niños, jóvenes y adultos a ser buenos lectores**, capaces de escoger libros que les interesen y que les parezcan atractivos, para que este interés les lleve a continuar leyendo. Se trata, pues, de inducirlos a descubrir el gusto de la lectura en libertad, un placer que puedan satisfacer en la biblioteca.
3. **Ayudar a los niños, jóvenes y adultos a adquirir hábitos de comportamiento específicos que les enriquecerán como personas** y les facilitarán la integración en la comunidad y el país donde viven.

Por otro lado, Can Butjosa no es una biblioteca "clónica", si no que se trata de un espacio especial y diverso, ya que puede convertirse - y se convierte - en:

A. Biblioteca entendida como un Espacio Educador y de Convivencia gracias a un tejido de animación con denominación de origen:

Entre las columnas de nuestros objetivos entrelazamos los hilos principales de nuestro tejido²: los refuerzos y actividades, con los que arropar a nuestros lectores.

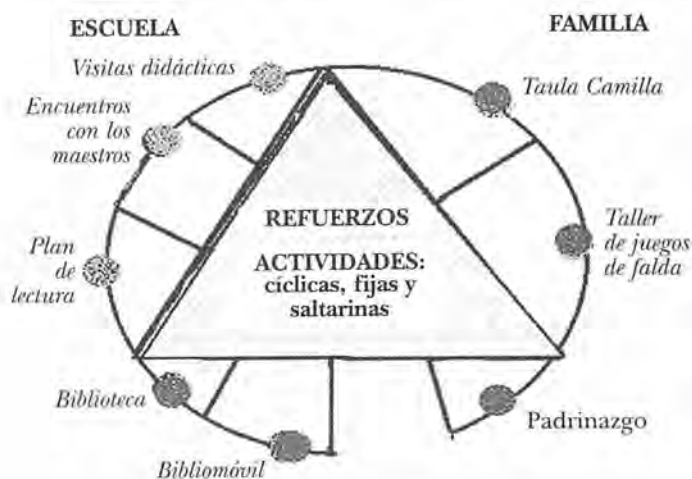
Refuerzos como: El Follet, la Bestia que contagia las ganas de leer, la familia de los osos, el pastel de estadísticas con guindas de supersectores,...

Actividades:

- Cíclicas: Mes de la Paz, Las Bibliovacaciones, el mes de la Naturaleza,
- Fijas: La Hora del Cuento, la tertulia literaria...
- Saltarinas: Los Juegos de lectura, la invasión de hombrecitos del silencio, Los amigos de noche,...

² ESCARDÓ Y BAS, Mercè "La biblioteca, un espacio de convivencia" Madrid: Anaya, 2000.

Gracias a este tejido y a las actividades específicas dedicadas a las necesidades con sensibilidad social y de nuestros usuarios, nuestra biblioteca llega a ser redonda:



NECESIDADES DE ALGUNOS USUARIOS

B. Centro Formador:

Partimos de la premisa de que educación no equivale a escolaridad y que como decía **Paulo Freire**: *“Educación es el proceso para llegar a ser críticamente consciente de la propia realidad, de tal forma que induzca a una acción eficaz sobre esta”*.

La biblioteca llega a ser un centro formador al permitir que se encuentren y puedan crecer juntas personas, grupos, amigos con los mismos intereses teniendo acceso a los documentos y a la vida que al alrededor de ellos se genera.

Ejercemos de formadores en otros ámbitos dando a conocer nuestra especial manera de trabajar participando en Conferencias, Jornadas, Congresos, Encuentros,... y dando cursos en otras administraciones y centros a bibliotecarios, maestros, educadores sociales, mediadores, etc.

En la biblioteca:

1. **Cursos de Voluntariado** para formar voluntarios que actuarán como tales en las actividades de Hilo Especial de la biblioteca: Padrinazgo y Bibliomòbil.
2. **Estudiantes en Prácticas:** Jóvenes provenientes de diversos estudios y universidades que entenderán y vivirán la lectura como una herramienta de integración y la biblioteca un lugar clave para llevarla a término.

3. **Formación de Usuarios:** Jugando a bibliotecas, los usuarios aprenden a utilizar la biblioteca y, sintiéndola suya, respetarla y amarla.
4. **Taller de Nanos:** Talleres para despertar la escucha atenta e introducir los cuentos de la mano de una profesora de música y una terapeuta.
5. **Visitas didácticas:** Dirigidas a grupos escolares (desde la guardería hasta bachillerato).
6. **Visitas especiales (grupos de familias, de profesionales,...)** que se sumergirán en nuestra especial manera de entender y vivir la biblioteca, moviéndonos en esa línea frágil y delicada que separa la fantasía de la realidad y a los que ayudaremos a sentirse niños para poder así acompañar mejor a los que tienen a su cargo.
7. **Visitas de formación:** Son como una clase y su duración aproximada es de dos horas y media. Las solicitan las Universidades, los IES, etc.

C. Espacio de Reflexión:

Favoreciendo el encuentro de diversos grupos de profesionales que ponen el énfasis y subrayan el proceso de reflexión sobre la propia situación, condición, identidad a través de las devoluciones, aportaciones, indicaciones que tanto los conductores de los grupos como los otros participantes hacen de lo que se está tratando en el grupo:

1. **Encuentro de Cuenta cuentos:** Para compartir sobre nuestros instrumentos de trabajo (los cuentos) y como colocarlos en las vidas de los pequeños y los adultos que los acompañan.
2. **Encuentros de Maestros:** Debates y coloquios sobre la relación biblioteca pública - escuela.
3. **Taula Camilla (mesa camilla):** Nuestro espacio familiar. La familia como primer agente hacia la lectura.
4. **Un sábado al mes:** Compartir experiencias, recogidas en libros, sobre los niños y su crianza.

Desde esta sólida plataforma informativa, educativa y de convivencia buscamos nuevos aliados para, con esperanza, abrir la posibilidad de contagiar estas líneas de actuación ya consolidadas y poco practicadas en el mundo bibliotecario. Éste parece estar más ocupado en una carrera tecnológica que humana. Y lo encontramos en la Universidad de Vic.

1.2. *Universidad de Vic: singular*

La Universidad de Vic es una de las más jóvenes instituciones universitarias del estado. Ésta y otras razones la convierten en una universidad singular. Por su historia, por su entorno, por su condición administrativa y como hemos dicho anteriormente, por su juventud.

- Historia: ciudad con más de dos mil años en estudios literarios de tradición seminarista. En la década de los setenta, como centro adscrito a la Universidad de Barcelona, la Escuela de Magisterio y posteriormente otros centros dependientes de las grandes universidades públicas de Barcelona. En 1997 se constituye como Universidad propia e independiente. El curso 1998-99 se inicia los estudios de Biblioteconomía y Documentación. El curso 2001-2002 ByD se imparte en modalidad semipresencial, primera y hasta fecha, única experiencia al tiempo que se creaba un nuevo plan de estudios. La universidad tiene 27 titulaciones, diversos títulos propios, programas de doctorado y tercer ciclo y un amplio programa de formación continuada.
- Entorno: en un llano rico en granjas. Ciudad cultural y de actividad industrial y de ferias. (33.000 hab.) 11% población emigrantes (Magreb y Europa Este) forma un modelo de integración. A unos 60 Km. de Barcelona y Girona, punto clave del interior de la provincia de Barcelona, ejerce de núcleo de reequilibrio territorial frente la absorción enorme de la ciudad de Barcelona. La Universidad cuenta con muchos estudiantes de las tierras de Lleida, Girona y de las comarcas cercanas. También recibe estudiantes de otras comunidades y de la Unión europea. Cuenta con un interesante programa de intercambios con universidades de Estados Unidos.
- Financiación: privada, la universidad está constituida por una Fundación, pero recibe ingresos del Ayuntamiento y de la Generalitat de Catalunya. Privada-pública.
- Juventud: Innovadora, flexible, no funcionarial. Personal muy motivado, ilusionado, con ganas... Atención y seguimiento de los estudiantes muy personalizado.

El departamento de información y documentación, responsable de los estudios de Biblioteconomía y Documentación (a los que nosotros denominamos *Información y documentación*; también hemos sido los primeros) ha mostrado siempre una especial sensibilidad por las bibliotecas escolares e infantiles. Ya en 1999 organizamos un curso de formación para responsables de bibliotecas escolares a través de fondos europeos y en el nuevo plan de estudios incluimos la asignatura de bibliotecas escolares e infantiles. El departamento colabora con los Grupos Bibliomedia del Movimiento de Renovación Pedagógica de Catalunya y asesora escuelas en la organización de sus bibliotecas.

2. ¿POR QUÉ HEMOS REALIZADO ESTE PROYECTO?

Estamos todos convencidos de que no se puede educar sin biblioteca.

Reclamamos que las administraciones, tanto las estatales como las autonómicas, de las que depende la Educación lo contemplen y lo asuman con la ampli-

tud y la profundidad que este tema necesita. Es una reivindicación ya antigua, pero al mismo tiempo actual, viva y urgente: **cada escuela con su biblioteca.**

Necesitamos un marco legal que contemple la BIBLIOTECA como el abanico de realidades que abarca, espacio, fondos convenientemente tratados, personal adecuadamente formado y, sobre todo, sus misiones y funciones.

Una biblioteca implica no tan solo un fondo de documentos en todo tipo de soportes, sino el necesario tratamiento de éste para la recuperación de la información y el profesional que lo aplique con suficiente formación (no tan solo bibliotecaria, sino también con conocimientos suficientes sobre los centros de enseñanza).

También es muy importante cuidar de los aspectos humanos de esta formación, del bibliotecario, que como puente hará posible que cada usuario llegue —en la medida de sus necesidades— a encontrar aquel soporte informativo que le permita llegar al conocimiento que le ayudará a crecer como persona.

Como dice Xavier Gimeno, profesor de la UAB y colaborador de la biblioteca Can Butjosa, en ella están los mapas y las rutas, dependen de cada uno de los que a ella llegan y los buscan. Consideramos necesario, pues, una formación completa y a nivel universitario.

Esto pretende cubrir el **Certificado de Especialización en Bibliotecas Escolares e Infantiles (CEBEI)**, proyecto de la Universidad de Vic: del Departamento de Información y Documentación (inserto en la Facultad de Ciencias Humanas, Traducción y Documentación), la Facultad de Educación y la Biblioteca Infantil y Juvenil Can Butjosa.

3. ¿EN QUÉ CONSISTE EL CEBEI?

El **Certificado de Especialización en Bibliotecas Escolares y Infantiles (CEBEI)** que la Biblioteca Infantil y Juvenil Can Butjosa ha realizado conjuntamente con la Universidad de Vic —y se volverá a realizar el próximo curso 2004/2005— proporciona formación en gestión de bibliotecas escolares y consta de un mínimo de 20 créditos (200 horas) repartidos de la siguiente forma:

1. Tres asignaturas a realizar en la UVic: "Bibliotecas Escolares e Infantiles", "Literatura Infantil" y "Organización de Centros Escolares".
2. Un practicum en la Biblioteca Infantil y Juvenil Can Butjosa de Paret del Vallès que aglutina cinco cursillos: "Cuenta Cuentos", "El Cuento como Herramienta de Crecimiento Personal", "La Biblioteca como Espacio Educador", "El Trabajo en Red de las Bibliotecas Escolares y Infantiles" y "Lectura en Voz Alta".

Estos cursillos han estado impartidos por profesores especializados y cuentan con una asistencia de quince alumnos matriculados en cada uno de ellos, los cuales provienen de varias profesiones (bibliotecarios, profesores,...).

El CEBEI tiene una estructura muy flexible, con varias posibilidades de recorridos curriculares y está abierto a personas sin titulación universitaria.

El perfil profesional ha sido el siguiente: 7 bibliotecarios/as, 6 maestros/profesores, 6 libreros y 8 otros (diseñador, ama de casa, artista, psicólogo...)

Recorrido curricular

- a. Aquellos estudiantes de la Diplomatura de Biblioteconomía y Documentación o diplomados que han cursado la asignatura de Bibliotecas escolares e infantiles (6 créditos), o equivalente, sólo han de cursar los créditos de la Facultad de Educación que se obtienen haciendo las asignaturas de Literatura infantil (4,5 créditos) y de Organización de centros escolares (4,5 créditos (total de 9 créditos) y los de la Biblioteca "Can Butjosa" (6 créditos).
- b. Aquellos estudiantes de la Diplomatura de Magisterio o diplomados que han cursado la asignatura que ofrece la Facultad de Educación sólo tienen que cursar los créditos de la Facultad de Ciencias Humanas, Traducción y Documentación que se obtienen haciendo la asignatura Bibliotecas escolares e infantiles (6 créditos) y los de la Biblioteca "Can Butjosa" (6 créditos).
- c. Aquellos estudiantes que no hayan cursado ninguna de estas titulaciones y/o asignaturas deberán completar el mínimo de 20 créditos con el Practicum de la Biblioteca "Can Butjosa" (6 créditos), la asignatura de Bibliotecas escolares e infantiles de la Facultad de Ciencias Humanas, Traducción y Documentación (6 créditos) y las asignaturas de Literatura infantil y de Organización de centros escolares (9 créditos) de la Facultad de Educación.
- d. También abierto a la posibilidad de seguir únicamente los cursos de Can Butjosa, en este caso no se obtiene el Certificado propiamente sino uno de asistencia. Esta posibilidad ha sido seguida por un buen número de estudiantes.

Toda esta información se puede encontrar mucho más detallada en el siguiente enlace de la Universidad de Vic: <http://www.uvic.es/fchtd/especial/cebei/ca/inici.html>

4. EVALUACIÓN

Para evaluar los cursillos del CEBEI, se decidió diseñar una serie de cuestionarios dirigidos tanto a sus profesores, como a sus alumnos. Estos cuestionarios constaron de nueve preguntas cada uno y se respondían mediante una escala numérica desde el 1 (totalmente en desacuerdo con la pregunta) hasta

el 5 (totalmente de acuerdo con la pregunta) y una pregunta abierta que pretendía recoger observaciones, sugerencias y propuestas de mejora.

Así, una vez aplicados estos instrumentos de evaluación para los cursillos, ésta puede considerarse del todo satisfactoria, ya que las respuestas de los *alumnos* oscilaron siempre entre los 4 y 5 puntos en todas las respuestas. Por ejemplo, a la pregunta "Estoy satisfecho/a con el trabajo del profesor/a" el resultado ha sido excelente (4'66).

Aún así, los alumnos mostraron sus ganas de continuar con esta formación y establecer un contacto permanente con los otros alumnos, la biblioteca y sus múltiples actividades.

Por otro lado, los *profesores* fueron un poco más críticos y evaluaron con puntuaciones un poco más bajas sus cursos: Éstos opinaron que el horario fue bastante correcto; que el número de alumnos estaba medianamente bien y que la coordinación, atención por parte del centro y soporte logístico fue excelente.

Además, todos ellos mostraron su disposición a participar en futuras ediciones del CEBEI y valoraron muy positivamente las prácticas realizadas por los alumnos. Además también creen oportuno que haya una continuidad.

Visibilidad y usabilidad de la literatura profesional en DoIS (Documents in Information Science)

JULIO ALONSO ARÉVALO*, IMMA SUBIRATS I COLL**
Y JOSÉ MANUEL BARRUECO CRUZ***

Resumen: Uno de los aspectos fundamentales a los que ha llevado la generalización de las redes de información ha sido el fenómeno de la "sobreinformación", la disponibilidad de una gran cantidad de recursos conlleva a que quienes depositan sus documentos en la red establezcan mecanismos apropiados para que esa información sea efectivamente accesible y recuperada. En el área de la Biblioteconomía y Documentación, se está trabajando desde hace varios años un servicio denominado DoIS, Documents in Information Science, en el que aspectos tales como la visibilidad, como posicionamiento y usabilidad, han sido las principales preocupaciones del equipo de DoIS para cumplir el objetivo de potenciar el propio servicio dentro de la comunidad de bibliotecarios, documentalistas y archiveros.

Palabras clave: DoIS, Documents in Information Science, visibilidad, usabilidad, acceso a la información, documentación, biblioteconomía, bases de datos, proveedores de servicios, ciencias de la información.

1. INTRODUCCIÓN

La generalización de Internet ha supuesto la existencia de una masa ingente de información de muy diversa calidad, operatividad y perdurabilidad; y como consecuencia que sean muchos los documentos susceptibles de ser recuperados. La facilidad para editar un documento en la red, hace posible que cualquiera que disponga de una mínima infraestructura informática pueda publicar en este medio con una potencialidad de uso y consulta universal y atemporal. Si

* Universidad de Salamanca; alar@usal.es

** Generalitat de Catalunya. immas@correucatala.com

*** Universitat de València barrueco@uv.es

por una parte esto supone una ventaja, ya que simplifica los procesos de edición, sin que sea necesaria la mediación de una relación empresarial-comercial para posibilitarla; también supone que a veces no se garanticen unos mínimos de calidad de la información, ya que se puede eludir la existencia de un comité científico que evalúe y valide esa información.

Ante este contexto, los profesionales de la información tenemos una importante misión¹ que cumplir que es tan sencilla, pues ha sido su tarea durante siglos, como compleja, necesita adaptarse a un nuevo medio para recoger, organizar, difundir y hacer accesible la buena información.

El objetivo de este trabajo es describir una iniciativa de promoción y difusión de la literatura profesional en Ciencias de la Información y Documentación que los autores del portal estamos desarrollando desde 1998 y que se concreta en el servicio DoIS. A continuación hacemos una descripción del mismo para posteriormente centrarnos en los aspectos de su visibilidad y usabilidad

2. DoIS (DOCUMENTS IN INFORMATION SCIENCE)²

DoIS es un servicio de información profesional que pretende recoger, seleccionar y difundir literatura profesional en Ciencias de la Información y Documentación para ponerla a disposición libremente en el ámbito público, utilizando herramientas basadas en el *software* libre.



FIGURA 1. PÁGINA PRINCIPAL DE DOIS

¹ Ortega y Gasset, José. *Misión del bibliotecario*. En: El libro de las misiones. Madrid. Espasa-Calpe, D.L. 1959. Discurso inaugural del Congreso Internacional de Bibliotecarios del 20 de mayo de 1935 celebrado en Madrid

² <http://dois.mimas.ac.uk/index.html>

DoIS es desarrollado por un grupo de trabajo denominado RCLIS (Research in Computing, Library and Information Science), en el que colaboran profesionales de distintos países y de diferentes ámbitos profesionales relacionados con la Biblioteconomía y Documentación. El gran logro de esta plataforma ha sido la organización descentralizada de un equipo humano que trabaja de forma altruista en un proyecto público, sin ningún medio de financiación, y con un objetivo común: poner a disposición de todos, y para todos, un producto documental útil, de calidad y de alta visibilidad. El equipo que posibilita que DoIS sea una realidad esta compuesto por voluntarios de diferente procedencia nacional y profesional. Principalmente esta compuesto por Documentalistas y Bibliotecarios, pero también lo integran docentes de distintas disciplinas como la Economía e Informática.

Nuestro proyecto se encuadra dentro del espíritu de otras iniciativas que se han desarrollado en los últimos años relacionadas por ejemplo con *Open Archives Initiative* (OAI)³ y *Budapest Open Access Initiative* (BOAI)⁴. Proyectos que tienen y han tenido una importante repercusión internacional —nosotros tenemos recogidos en nuestra base de datos más de medio centenar de artículos relativos a la misma—, pero que no han suscitado el mismo interés entre los profesionales del ámbito hispanoamericano⁵, donde no llega a una decena los artículos publicados sobre el tema. Este tipo de proyectos abogan por la universalidad de la ciencia, y que ésta no responda únicamente a intereses comerciales, que suponga que el acceso a la misma no polarice aún más la brecha digital entre los que tienen posibilidades o no de beneficiarse de un bien común que es la ciencia. Durante siglos los circuitos de comunicación de la información científica han estado asentados en unos presupuestos claramente delimitados⁶. Esta situación responde a un nuevo modelo de comunicación de la ciencia que convivirá con la de los intereses comerciales, pero que también va a garantizar y posibilitar un más amplio acceso a la misma, y como consecuencia de ello una mayor visibilidad de la literatura que se ofrece libremente.

Para poder trabajar correctamente de forma descentralizada, DoIS necesita de unos estándares que le permitan establecer una serie de requisitos para el intercambio de la información así como para el esquema de metadatos: *Proto-*

³ <http://www.openarchives.org>

⁴ Budapest Open Access Initiative (BOAI) <http://bibliotecna.upc.es/rebiu/BOAI.pdf>

⁵ BARRUECO CRUZ, J. M. and Subirats Coll, I., "Open archives initiative. Protocol for metadata harvesting (OAI-PMH): descripción, funciones y aplicaciones de un protocolo", *El profesional de la información*, Vol. 12, No. 2, 2003, pp. 99-106

⁶ CORDÓN GARCÍA, José Antonio. *De la Enciclopedia al Hipertexto. Encontro Das Bibliotecas Da Ensino Superior*. (1º. 2003. Lisboa)

⁷ SUBIRATS COLL, Imma and BARRUECO CRUZ, José Manuel (2002). *RCLIS: una biblioteca digital distribuida para Documentación. III Jornadas de Bibliotecas Digitales*, El Escorial (España). <http://eprints.rclis.org/archive/00000353/>

*colo de Guildford*⁷ y *ReDIF*⁸. Su base es una arquitectura distribuida en la que el trabajo de descripción de los documentos se reparte entre un conjunto de instituciones, habitualmente bibliotecas o investigadores a título personal, que pueden participar de varias formas, dependiendo si proporcionan datos o documentos (lo que denominamos *Archivos*) o si ofrecen servicios finales a los usuarios (lo que denominamos *Servicios*) o, en algunos casos, si ofrecen ambos.

Para la comunicación entre *archivos* y *servicios* son necesarias dos normas: *ReDIF*, un formato creado para el intercambio de información bibliográfica, y el *Protocolo de Guildford*. *ReDIF* son las siglas de *Research Documents on Information Format*. Éste es un formato de datos simple, basado en la estructura *campo, valor*. Todos los registros representan inequívocamente la característica de un objeto determinado, todos poseen un identificador. Se trata de un formato muy flexible y puede ser fácilmente modificado a medida que van surgiendo nuevas necesidades. Por otro lado es lo suficientemente simple como para que pueda ser utilizado por personal no especializado.

Archivos son aquellos que proporcionan la información bibliográfica sobre los documentos que ellos publican. Desde un punto de vista técnico, un archivo es una estructura de directorios y subdirectorios en un servidor FTP o HTTP, donde se almacenan ficheros en formato ASCII conteniendo los datos bibliográficos. Esta estructura debe seguir unas reglas fijas definidas en el *Protocolo de Guildford*, con objeto de permitir a los robots de los Servicios el fácil acceso a los datos.

Servicios son aquellos que harían las funciones de intermediarios, que toman la información de los archivos y le incorporan un determinado valor añadido para hacerla accesible a los usuarios finales. Este valor añadido puede adoptar distintas formas: la más simple sería convertir las descripciones bibliográficas en *ReDIF* original a un formato legible para las personas; también puede consistir en crear un índice de los datos que permita efectuar búsquedas o realizar una selección, comentario y presentación de determinados documentos existentes en el sistema. En general, cualquier archivo puede crear su propio servicio utilizando datos propios y/o procedentes del resto de los archivos. Así, nos podemos encontrar con instituciones que ofrecen archivos, instituciones que ofrecen servicios y instituciones que ofrecen ambas cosas a la vez.

Aunque el objetivo es mantener una descentralización máxima, es obvia la necesidad de un cierto control centralizado. Así, de la coordinación del sistema se encarga una institución central, denominada *core site*. Sus funciones son *mantener actualizada* la documentación del sistema; *incluir*, si hace falta, *retirar* archivos del sistema; *regular la toma de decisiones* entre los miembros del grupo; *asignar códigos de identificación* a cada nuevo archivo y *distribuir el software* para el funcionamiento de los archivos y servicios. Básicamente este software incluye

⁸ *Op. cit.* Subirats Coll, Imma and Barrueco Cruz, Jose' Manuel (2002)

programas para controlar la sintaxis de las descripciones bibliográficas, para realizar la copia o mirror de información entre los archivos y para crear presentaciones a través del web utilizando las descripciones bibliográficas. Todo el software es mantenido y actualizado por el *core site*, de forma que cualquier institución participante, aunque carezca de personal informático, pueda crear un archivo o servicio.

En resumen, nos encontraríamos ante una colaboración descentralizada, con diferentes servidores de información, que comparten sus datos con todos los demás servidores, de forma que cualquier miembro del grupo puede hacer uso de los mismos para crear un servicio final al usuario. Como servicio característico de RCLIS tenemos DoIS. Como tal, hace uso de la flexibilidad de los metadatos construidos a través de ReDIF y del protocolo de Guildford para poder recuperar metadatos de otros servidores y ofrece una biblioteca digital especializada en Ciencias de la Documentación con diversos productos de valor añadido

2.1. La información en DoIS

Actualmente contiene datos referenciales de alrededor de 16.000 documentos, de los cuales 12.700 son artículos de revista y 3.900 son documentos presentados a congresos y trabajos de investigación, de este total 9.200 son de acceso libre a texto completo (mediante redirecciones a los servidores que disponen de los documentos).

DoIS actualmente recoge información de las revistas impresas y digitales de mayor impacto internacional en el ámbito de la Biblioteconomía y la Documentación; entre las publicaciones que se analizan está la revista *JASIS* (*Journal of the American Society for Information Science and Technology*), *Library & Information Science Research*, *Journal of Information Science*... etc. Así como una nutrida representación de las revistas electrónicas de mayor interés como *D-Lib Magazine*, *Ariadne*, *BBF*, *Information Research*, por poner algunos ejemplos, como sobre todo de la literatura profesional escrita en nuestra lengua: *Anales de la Documentación*, *El profesional de la Información*, *ACIMED*, *Ciencias de la Información*, *Revista Española de Documentación Científica*... Además se recoge y analiza información de los Congresos celebrados en todo el mundo: *IFLA Council and General Conference*, *INFO: Congreso Internacional de Información*, *Jornadas Españolas de Documentación*, *Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services*... También se recopila literatura gris, principalmente documentos técnicos que puedan ser de interés para cualquiera que tenga un interés profesional en la Biblioteconomía y Documentación.

En la actualidad DoIS dispone de 57 actas de congresos: 27 en español, 6 en inglés, 19 en italiano, 3 en ruso, 2 en catalán y 1 en gallego.

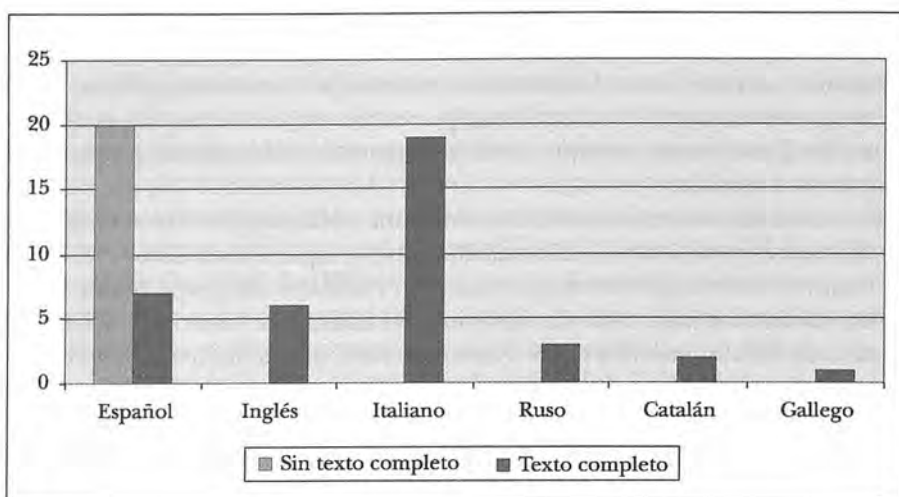


FIGURA 2. NÚMERO DE CONGRESOS

Y dispone de 149 títulos de revistas: 72 en inglés, 46 en español, 16 en francés, 7 en italiano, 5 en catalán, 1 en portugués y 1 en gallego.

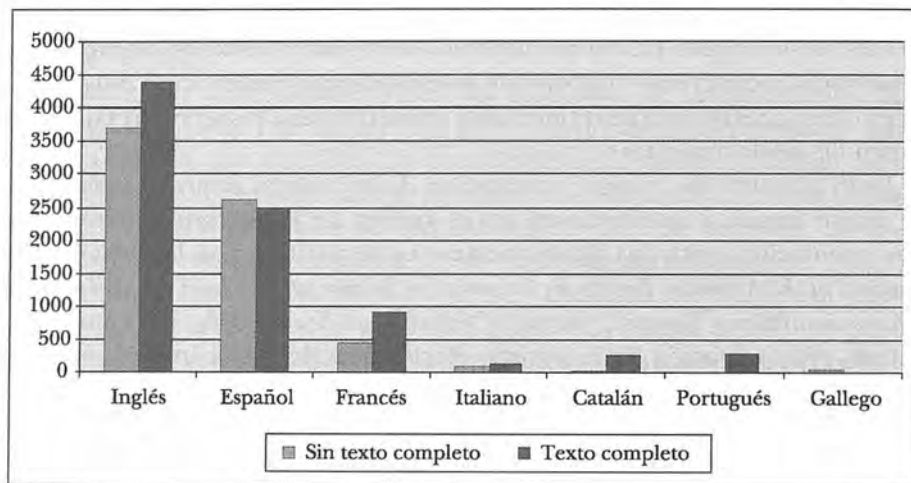


FIGURA 3. NÚMERO DE ARTÍCULOS DE REVISTA

3. SERVICIOS ADICIONALES DOIS

En estos momentos DoIS ofrece los siguientes servicios:

3.1. *Browsing*

Es posible recuperar documentos mediante el título de la revista o el nombre del congreso, lo que facilita la búsqueda por colecciones de documentos y da más visibilidad (dentro del servicio) a los archivos que facilitan los datos.

3.3. DoIS RSS feeds for LIS journals

Es un servicio que está en fase de implementación y su objetivo fundamental es proporcionar los sumarios de revistas electrónicas, en formato XML o JavaScript, de interés profesional, nada más que aparezcan en Internet. Por ahora se dispone de RSS para las publicaciones *Ariadne*, *D-Lib*, *Information Research* y *Journal of Digital Information*. Es un servicio proporcionado por Ed Summers de la Follett Library Resources.



FIGURA 6. RSS FEEDS FOR LIS JOURNALS

3.4. DoIS Online reference

Para atender de manera personalizada cualquier dificultad en la búsqueda, o responder a cualquier otro planteamiento que se haga sobre búsquedas complejas o información referencial para cualquiera de los usuarios de este servicio; así como proporcionar un vínculo de información personalizada se ha puesto en marcha a partir de este año 2004 un servicio de referencia en línea.

Los datos que debe introducir la persona que utiliza el servicio son: su dirección de correo electrónico, para responder como es evidente. Una breve descripción de la información que requiere; la lengua en la que desea esa información –por medio de un menú desplegable: inglés, español, francés e italiano–; si está interesado en documentos producidos a partir de una determinada fecha; si quiere únicamente documentos disponibles en texto comple-

to; y por último puede hacer una aclaración o observación sobre la búsqueda, como por ejemplo la finalidad de la misma o otros aspectos particulares que no se hayan previsto incluir en los apartados anteriores.

Otros servicios asociados a DoIS son:

E-LIS (E-Prints in Library and Information Science) <http://eprints.rclis.org>. E-LIS es un archivo abierto para almacenar documentos profesionales, publicados o no, sobre las áreas de Biblioteconomía y Documentación y áreas relacionadas. E-LIS sigue los objetivos del movimiento de eprints, así como el movimiento Free Online Scholarship (FOS). Su objetivo es que cada autor se registre y deposite sus trabajos de investigación a texto completo.

InfoDOC. Lista de distribución gratuita en Biblioteconomía y Documentación, <http://listas.bcl.jcyl.es/infodoc/>, que informa semanalmente de las novedades incorporadas en DoIS, así como de la celebración de cursos, monográficos temáticos, y empleo.

4. USABILIDAD Y VISIBILIDAD DE DOIS

En Internet el producto último son los portales, su visibilidad y aceptación depende de su posicionamiento, usabilidad, contenidos, diseño y rapidez. Visibilidad implica estar en la Red y poder ser encontrado y visitado. Usabilidad supone la aplicación de una serie de métodos que buscan que el sistema sea fácil de usar y de aprender. Usabilidad y visibilidad son dos conceptos que actúan interrelacionados y se complementan, de manera que de nada sirve ser localizado de forma óptima por un buscador, si lo que vamos a ofrecer al usuario es difícil de utilizar o tiene escaso contenido; al igual que a la inversa, podemos tener los mejores contenidos, pero si una página es muy amigable e intuitiva, pero difícil de ser encontrada no se usará.

Por lo tanto es importante primero ser encontrado (visibilidad) y en segundo lugar proporcionar al usuario facilidad para ser utilizado y aprendido (usabilidad), o sea que el contenido sea legible y comprensible, y la navegación coherente y funcional.

La disponibilidad a través de la Web de información referencial y, sobre todo, de documentos a texto completo en acceso libre aporta un valor añadido de gran utilidad para el profesional y el investigador. De la misma manera que también supone una excelente oportunidad para el autor, al cual le garantiza una alta visibilidad de su producción científica.

El objetivo de DoIS se ha orientado en este sentido, con una tendencia a ofrecer un servicio integral donde se pretende proporcionar unos buenos contenidos bajo un diseño claro y funcional. Desde su inicio siempre hemos tenido en cuenta la importancia que la información fuera altamente visible. Esto supuso que trabajáramos en tres posibilidades o vías para llevarlo a cabo:

- **Directa:** dar a conocer la dirección y servicios por medio de publicidad, congresos, listas de correo. Para ello hemos publicado varios artículos informativos en revistas y congresos no solo en el ámbito hispanoamericano. Hemos participado en foros de debate profesionales para dar a conocer su existencia y hemos llevado a cabo varias presentaciones en universidades dirigidas principalmente a los estudiantes de Biblioteconomía y Documentación.
- **Indirecta:** navegando, lo que supone que otros sitios de alta visibilidad dispongan de un enlace a DoIS. Esta forma indirecta se consigue mediante convenios con las propias revistas o congresos de los que los documentos están indizados en DoIS. A través de ellos, se establece la política de enlazar DoIS desde sus websites, de manera que sus propios usuarios puedan conocer la existencia de las bases de datos desde donde se esta dando visibilidad a sus documentos.
- **Usando un buscador.** De manera que este debe de haber encontrado previamente el sitio. O sea, que debería estar registrado en el mismo.

En opinión de los expertos en el tema, no existe un acuerdo unánime, ni una formula infalible que determine que aspectos son determinantes para ser altamente visible a los buscadores. No obstante, si apuntan que ayuda a la mejora estar registrado en los principales buscadores, disponer de un código HTML estandarizado, un alto rango de página, etc.

Ante este hecho nuestros esfuerzos han ido dirigidos hacia:

- Registro de DoIS en el directorio de recursos de Google⁹.
- Profundidad del sitio web. Determinados buscadores registran sólo un nivel de profundidad determinado, el servidor donde se encuentra alojado DoIS (Manchester Information & Associated Services)¹⁰ ofrece esta posibilidad.
- Estructura interna del Web, tener un código de lenguaje (HTML) lo más estandarizado y limpio.
- Utilizar un idioma de uso común para la ciencia: inglés. La lengua del sistema es el inglés tanto para dar al servicio un alcance internacional como para la facilidad que supone al equipo trabajar en una sola lengua. Eso no quiere decir que un futuro nos decidamos, por ejemplo, a realizar una traducción al español de DoIS, no obstante, no a corto plazo.
- Utilización del formato de metadatos ReDIF, que potencia las posibilidades de recuperación.

⁹ Google's Web Directory for Library and Information Science. http://directory.google.com/Top/Reference/Libraries/Library_and_Information_Science/

¹⁰ <http://www.mimas.ac.uk/>

- Número de páginas. Cuantas más páginas tenga un web más fácilmente localizable es: actualmente DoIS tiene aproximadamente 12.000 páginas.

Algunos de los datos que disponemos sobre la utilización de DoIS evidencia que este trabajo ha proporcionado buenos resultados. Si analizamos la progresión de las visitas de los últimos cinco años de funcionamiento se pone de manifiesto una clara progresión en cuanto a su visibilidad. Merece especial mención la progresión efectuada en los dos últimos años, con una tendencia alcista evidente (momento en que aplicamos la vía directa de difusión). El último año supera las 300.000 visitas, con una media de 22 consultas por documento referenciado.

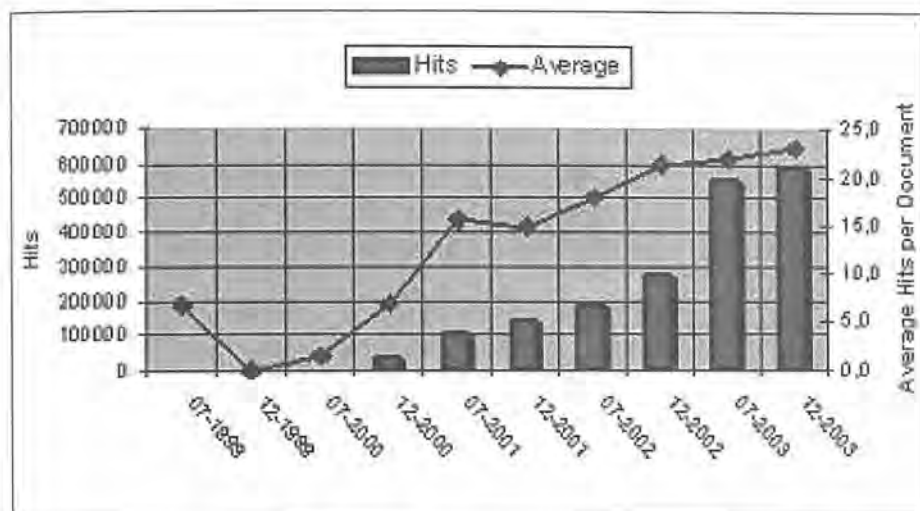


FIGURA 7. ESTADÍSTICAS DE ACCESO A DOIS

Este dato contrasta con los datos que disponemos de otros servicios, como *Datatheke* con unas 60.000 visitas anuales, o *Digitalia*, la biblioteca digital de Biblioteca de la Facultad de Traducción y Documentación de la Universidad de Salamanca, con 30.000 visitas anuales, utilizándose para estos servicios prácticamente la misma información.

Otra medición que nos puede ayudar a comprender la visibilidad de DoIS es analizando los enlaces que recibe. Para obtener este dato utilizamos la opción que nos proporciona la búsqueda avanzada de Google (Encontrar páginas con enlaces a la página "DoiS Documents" -site:<http://dois.mimas.ac.uk>). Google estima que son unas 625 páginas las que referencian a DoIS, procedentes de 47 países diferentes.

<i>País</i>	<i>Enlaces</i>
Sin dominio (com, org, edu,...)	222
Otros (41 países)	91
España	71
Italia	60
UK	46
EE.UU.	39
Francia	30
Portugal	23
Brasil	19
Canadá	13
Alemania	11

FIGURA 8. ENLACES RECIBIDOS POR DOIS

Este índice también tendrá su incidencia en el denominado rango de página *Page Rank*¹¹ en el que Google proporciona para DoIS 7 puntos sobre 10 (el Page Rank cuenta sólo aquellas páginas que se han citadas con un rango superior a 4 puntos).

Otro aspecto relacionado con la visibilidad es el posicionamiento, o sea, no es sólo importante que la página sea encontrada por el buscador, sino también que la página aparezca en los primeros lugares en la operación de búsqueda. En este aspecto parece ser que tiene una influencia fundamental que la Web esté registrada en el directorio de recursos del buscador, pues el motor busca en primer lugar en los recursos que tiene directamente indizados. DoIS tiene un buen posicionamiento al estar disponible en el directorio, y ello se evidencia cuando hacemos una búsqueda con información relacionada con el área de la Biblioteconomía y la Documentación. En ocasiones cuando se busca una revista, aparece antes la página de nuestro portal que la del editor de la misma, llegándose al hecho anecdótico que en varias ocasiones se nos ha pedido la suscripción a determinada publicación, que evidentemente no editamos.

Si hacemos un análisis cuantitativo de las búsquedas solicitadas al servicio *DoIS Online Reference*, nos puede proporcionar un buen indicador de uso y visibilidad para DoIS. El servicio se implementó en enero de 2004, en este medio año de funcionamiento, hasta el 31 de Julio, hemos recibido 642 peticiones de información, de diferente índole. Eso supone que se han recibido una media entre 5 o 6 peticiones diarias. Además de esta cifra cuantitativa, es relevante

¹¹ Algoritmo basado en los vínculos existentes entre páginas, de manera que cuanto más referenciada está una página por otras páginas de calidad más calidad tendrá. El Rango de página se calcula a través del rango que tiene la página que nos enlaza multiplicado por 0,85 y dividido por el número total de enlaces.

analizar la procedencia geográfica de las mismas. Para cuantificar la visibilidad internacional del servicio, analizamos los datos de las direcciones de correo, y otros datos proporcionados por los usuarios. Las peticiones se han realizado desde al menos 44 países diferentes, aunque podemos sospechar que esta cifra es mayor, ya que buena parte de las direcciones pertenecen a servidores cuyo correo es.com, org. Edu

<i>PAISES</i>	<i>PETICIONES</i>
Sin identificar	237
España	123
Inglaterra	52
Francia	43
Italia	39
Portugal	22
EE.UU	9
Uruguay	8
Colombia	8
Perú	7
Canadá	7
Argentina	7
India	6
Cuba	6
China	6
Brasil	6
Venezuela	5
Rumania	5
Zambia	5
México	5
Sierra Leona	5
Otros (22 países)	33

FIGURA 9. PETICIONES A DOIS ONLINE REFERENCE

Ello da una idea de la alta visibilidad del sistema, lo que conlleva que estar referenciado en DoIS va a ampliar la visibilidad internacional de los autores y de sus trabajos. Este aspecto tiene una singularidad fundamental para los autores hispanoamericanos, los cuales aparecen de manera muy limitada en otras bases de datos documentales de nuestra área de conocimiento.

Si encontrar una web y que sea visible es importante, no lo es menos que ésta sea adecuadamente usable, es decir, que el usuario encuentre lo que busca de forma eficiente, rápida y fiable, aspecto que va a tener una importante incidencia en la frecuencia de uso de la página por parte del usuario.

Cuando hablamos de usabilidad hay dos cuestiones que son fundamentales: diseño y contenido. Existen páginas que, por su finalidad, el diseño es un aspecto fundamental, y otras en que, sin descuidar el diseño, lo importante es poder acceder fácil y cómodamente a los contenidos, teniendo siempre en cuenta que la forma va a ser determinante a la hora de encontrar esos contenidos.

El diseño de DoIS responde a un concepto minimalista, limpio, elegante y sencillo, lo que hace que el peso de la página sea ligero posibilitando que se cargue con rapidez. Sin descuidar el diseño, lo fundamental son los contenidos, que sean fácilmente accesibles, y a pesar del carácter variable que tienen los mismos en Internet, que éstos estén lo más posiblemente actualizados. Somos conscientes de que la actualización e incorporación de nuevos contenidos incidirá positivamente en el uso del sistema, y proporcionará garantías a quienes lo usan, ya que generará fidelidad del usuario/cliente en el mismo (este aspecto es uno de los motivos de queja por el que a veces nos escriben los usuarios del servicio). Igualmente ocurre con otros servicios como el servicio de referencia en línea, en el que intentamos responder a todas las cuestiones que nos plantean, aún en los casos de que no dispongamos de la información que nos solicitan.

La organización y la estructura de contenidos obedece a una estructura única y a un formulario de consulta en el que se ha buscado fundamentalmente que sea clara e intuitiva, aspecto que facilita que el usuario mantenga en todo momento un buen control sobre el sitio web, así como el aprendizaje de su dinámica en el desempeño de las diferentes operaciones.



FIGURA 10. BARRA DE NAVEGACIÓN DE DOIS

Las diferentes partes del servicio ya han sido explicadas anteriormente, por lo que ya no incidiremos más en ellas. Cada uno de los servicios dispone de una página propia:

- **DoIS News:** Se trata de un servicio semanal, por lo que cada colección de noticias semanales se encuentra en una misma página html, de manera que en el momento que la página ha sido descargada se puede acceder a los contenidos de forma rápida. Está estructurada en base al idioma de las noticias y al principio del enunciado de cada una de ellas se notifica su fecha.
- **Online referente:** Formulario muy simple dónde sólo se pide una información mínima sobre el usuario y la información necesaria para conocer las necesidades de información que solicita.

- **Browsings:** tanto el browsing por congresos como por títulos de revista comparten básicamente la misma estructura. Para facilitar el acceso a los ítems se ha desarrollado un alfabeto inicial desde dónde pueden localizar un título de revista en base a su inicial. Se accede a las actas de un congreso o al conjunto de artículos publicados en una revista mediante el título del congreso o revista.
- **RSS feeds for LIS journals.** página estática desde las que se puede acceder a los contenidos mediante una url que es el archivo que se va actualizando periódicamente.
- **About us.** también se trata de una página estática con información del equipo y con las instrucciones para aquellos que deseen colaborar con nosotros

La ejecución de la mayoría de las operaciones queda reducida a tres o cuatro acciones o "clic" de ratón:

<i>Acción</i>	<i>Numero de operaciones</i>
Localizar un documento desde la página inicial	3
Buscar y recuperar el texto completo un documento desde la página inicial	4
Acceder a "Online Reference"	1
Acceder a una noticia de "DoIS news"	2
Consulta de las actas de un congreso desde "Conference proceedings"	2
Consulta a los artículos de una revista desde "Journals list"	2
RSS feeds	2

FIGURA 11. OPERACIONES POR ACCIÓN

Cuando se habla de usabilidad hay un concepto fundamental que es que el usuario sienta que controla el sistema, y que este complementa sus habilidades de manejo, a esto se lo denomina satisfacción subjetiva, y se debe basar en un conocimiento de los usuarios y sus potencialidades, en nuestro caso se trata de profesionales de la información que están familiarizados con el uso y manejo de bases de datos, con lo cual tenemos este aspecto a favor.

Una cuestión que siempre ayuda a mejorar la usabilidad de un sistema es disponer de una dirección de correo en la que se puedan hacer estas sugerencias, que siempre van a proporcionarnos la visión del usuario que puede ser de gran utilidad para mejorar el sistema. Por ello, todos los que deseen transmitirnos sugerencias para mejorar DoIS nos hagan llegar un correo con vuestra suopini3n. El equipo de DoIS es altamente receptivo a los comentarios de los usuarios, por lo que sus mensajes serán bienvenidos.

5. CONCLUSIONES

A pesar de los logros, sí es importante comentar que el trabajo de mejora es un aspecto que debemos tener siempre en mente para optimizar nuestros objetivos. La ingeniería de la usabilidad es un método de diseño de sistemas que se orienta a usuarios, por lo tanto debe definirse en función de los propios usuarios para que responda de la manera más adecuada mejorando la comunicación entre el sistema de información y el usuarios.

DoIS es un servicio que evoluciona día a día y está sujeto a los cambios constantes en el ciclo de la comunicación científica. Eso conlleva, por ejemplo, que en la actualidad se estén exportando los datos del archivo abierto E-LIS, E-prints in Library and Information Science, o que en el futuro ofrezcamos una búsqueda por materias (en base a JITA classification schema <http://eprints.rclis.org/JITAschema.html>) lo que mejorará sensiblemente la recuperación de los documentos.

BIBLIOGRAFÍA

- ALI SHIRI. *Digital library research: current developments and trends*. "Library Review". vol. 52, n. 5 (2003), pp. 198-202. <http://ejournals.ebsco.com/direct.asp?ArticleID=C6UMY0RFTXEHL37JFPNG>.
- ANGLADA, Lluís; BÀRCENA, Ingrid; CAMBRAS, Joan; COMELLAS, Núria; Huguet, MIQUEL and ROS, Ramón. *Acceso electrónico a las tesis doctorales de las universidades públicas de Cataluña: el programa TDC@t*. "Jornadas Españolas de Bibliotecas Digitales". vol. 2, n. 2001), pp. http://gaia.dcs.fi.uva.es/~jbidi2001/comunicaciones/29_jbidi2.pdf.
- BAEZA YATES, Ricardo. *La usabilitat en l'àmbit de la documentació*. "Jornada d'Usabilitat en Sistemes d'Informació". vol. 1, n. 2004), pp. http://www.cobdc.org/cursos/2004/usabilitat/1_baeza_yates.pdf.
- BAEZA-YATES, Ricardo; RIVERA LOAIZA, Cuauhtémoc. and VELASCO MARTÍN, Javier. *Arquitectura de la información y usabilidad en la web*. "El profesional de la información". vol. 13, n. 3 (2004), pp. 168-178. <http://ejournals.ebsco.com/direct.asp?ArticleID=AVVG7M84W1C9D0JDWCE7>.
- BEVILACQUA, Fabrizia. *Usabilità e uso dei periodici elettronici: Problemi e soluzioni*. "Biblioteche oggi". vol. 21, n. 4 (2003), pp. 5-12. <http://www.bibliotecheoggi.it/2003/200304bevilacqua5.pdf>.
- BYERLEY, Suzanne L. and CHAMBERS, Mary Beth. *Accessibility and usability of Web-based library databases for non-visual users*. "Library hi tech". vol. 20, n. 2 (2002), pp. 169-178. <http://mustafa.emeraldinsight.com/vl=2465444/cl=85/nw=1/fm=docpdf/rpsv/cw/mcb/07378831/v20n2/s6/p169>.
- CANALES BECERRA, Haymee. *Visibilidad de la producción documentaria del complejo agropecuario de la provincia Habana*. "Info: Congreso Internacional de Información". vol. 5, n. 2004), pp.
- CANTOS, Carme; GARCIA, Carme; LOSADA, Marina and MARTÍNEZ, Mercè. *El web de la Biblioteca de la Universitat Pompeu Fabra: un disseny orientat a l'usuari*. "BiD. Biblioteconomía y Documentació". vol. 10 (2003), pp. http://www2.ub.es/bid/consulta_articulos.php?fichero=10cantos.htm

- CANTOS PUIG, Carme. *Facilitat d'ús en els webs de biblioteques universitàries: estat de la qüestió*. "BiD. Biblioteconomía y Documentación". vol. 7 (2001), pp. <http://www.ub.es/biblio/bid/07cantos.htm>
- CASTILLO BLASCO, Lourdes, MARTÍNEZ DE PABLOS, M. J., and SERVER, Gloria. *Evaluación de la información contenida en seis sedes web de las escuelas universitarias y facultades de Bibliotecas y Documentación española*. "Revista española de documentación científica". vol. 23, n. 3 (99), pp. 325-332.
- CENTELLES, Miquel. *Escriure (correctament) per a la web*. "Jornada d'Usabilitat en Sistemes d'Informació". vol. 1, n. 2004), pp. http://www.cobdc.org/cursos/2004/usabilitat/4_centelles.pdf.
- CODINA, Lluís. *Internet invisible y web semántica: ¿el futuro de los sistemas de información en línea?* "Tradumática". vol. 2, n. 2003), pp. <http://www.fti.uab.es/tradumatica/revista/mapa/mapa.htm>.
- CODINA, Lluís. *Posicionament web*. "Jornada d'Usabilitat en Sistemes d'Informació". vol. 1, n. 2004), pp. http://www.cobdc.org/cursos/2004/usabilitat/5_codina.pdf.
- CONDOS, Chris; JAMES, Anne; EVERY, Peter and SIMPSON, Terry. *Ten usability principles for the development of effective WAP and m-commerce services*. "Aslib proceedings". vol. 54, n. 6 (2002), pp. 345-355. <http://ernesto.emeraldinsight.com/vl=1333474/cl=34/nw=1/fm=pagepdf/rpsv/cw/mcb/0001253x/v54n6/s2/p345>.
- ELLIOTT, Margaret and KLING, Rob. *Organizational Usability of Digital Libraries: Case Study of Legal Research in Civil and Criminal Courts*. "Journal of the American Society for Information Science", vol. 48, n. 11 (97), pp. 1023-33.
- FURQUIM, Tatiana Almeida. *Fatores motivadores de uso de site web. um estudo de caso*. "Ciência da informação", vol. 33, n. 1 (2004), pp. <http://www.ibict.br/cienciadainformacao/include/getdoc.php?id=332&article=61&mode=pdf>.
- GIUNTI, Graciela M. and PARADA, Alejandro E. *Las revistas argentinas de filología, literatura y lingüística: visibilidad en bases de datos internacionales*. "Ciência da informação". vol. 32, n. 3 (2003), pp. http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652003000300015&lng=es&nrm=iso&tlng=es.
- GRANOLLERS, T.; LORÉS, J. and PERDRIX, F. *Modelo de proceso de la Ingeniería de la Usabilidad. Integración de la ingeniería del Software y la de la Usabilidad*. "COLINE'02. Investigación En Entornos De Interacción Colectiva". vol. 2002), pp. <http://güig.ugr.es/~mgea/coline02/Articulos/toni.pdf>.
- GRANOLLERS, Toni. *Disseny usable i accessible*. "Jornada d'Usabilitat en Sistemes d'Informació". vol. 1, n. 2004), pp. http://www.cobdc.org/cursos/2004/usabilitat/3_gonzalez.pdf.
- JAMES, J. P. *Usability and usefulness of ergonomics Web sites: a preliminary investigation*. "South African Journal of Information Management". vol. 4, n. 1 (2002), pp. <http://general.rau.ac.za/infosci/raujournal/default.asp?to=peer3vol4nr1>.
- LÓPEZ CALLEJÓN, Rafa. *Usabilidad: los sitios hablan por sí mismos*. "El profesional de la información". vol. 13, n. 3 (2004), pp. 242-242. <http://ejournals.ebsco.com/direct.asp?ArticleID=5JMH9878V2NF2RKR4MR>.
- MARCOS, Mari-Carmen and Codina, Lluís. *Lo que internet esconde y por qué*. "El profesional de la información". vol. 11, n. 2 (2002), pp. 209-212. <http://ejournals.ebsco.com/direct.asp?ArticleID=4MVUCD6MC199GXDUGQB9>.
- MOYA AEGÓN, Felix de and HERRERO SOLANA, Víctor. *Visibilidad internacional de la producción científica iberoamericana en biblioteconomía y documentación (1991-2000)*. "Ciência da informação". vol. 31, n. 3 (2002), pp. http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652002000300006&lng=es&nrm=iso&tlng=es.

- NICHOLAS, David; HUNTINGTON, Paul; WILLIAMS, Peter and GUNTER, Barrie. *Digital visibility: menu prominence and its impact on use. Case study: the NHS Direct Digital channel on Kingston Interactive Television*. "Aslib proceedings". vol. 54, n. 4 (2002), pp. 213-221. <http://dandini.emeraldinsight.com/vl=2972735/cl=14/nw=1/fm=docpdf/rpsv/cw/mcb/0001253x/v54n4/s1/p213>.
- NOVOTNY, Eric. *Evaluating Electronic Reference Services: Issues, Approaches and Criteria*. "Reference librarian". vol. 74 (2001), pp. 103-120.
- NÚEZ, Alfonso de la. *Extranet de la UOC: un cas d'usabilitat estratègica*. "Jornada d'Usabilitat en Sistemes d'Informació". vol. 1, n. 2004), pp. http://www.cobdc.org/cursos/2004/usabilitat/7_alfonsoodelanuez.pdf.
- PAGE, Andrew, K. *The Usability Toolbox*. "Computers in libraries". vol. 23, n. 1 (2003), pp. <http://www.infotoday.com/cilmag/jan03/page.htm>.
- PÉREZ ALVAREZ-OSSORIO, J. R., Gomez, I., and Martín Sempere, M. J. *International visibility of domestic scientific literature*. "Journal of information science". vol. 23, n. 1 (97), pp. 98-101.
- PINTO MOLINA, María. *Análisis y evaluación de la visibilidad de la investigación de las universidades españolas a través del estudio de sus páginas web: algunas consideraciones*. "Congreso internacional sobre tecnología documental y del conocimiento", vol. 1 (2004).
- RAJANI, Rakhi and ROSENBERG, Duska. *Usable?...Or Not?...Factors Affecting the Usability of Web Sites*. "Computer-Mediated Communication Magazine". vol. 6, n. 1 (99), pp. <http://www.december.com/cmc/mag/1999/jan/rakros.html>.
- THELWALL, Mike and VAUGHAN, Liwen. *New versions of PageRank employing alternative Web document models*. "Aslib Proceedings". vol. 56, n. 1 (2004), pp. 24-33. <http://taddeo.emeraldinsight.com/vl=3860817/cl=39/nw=1/fm=docpdf/rpsv/cw/mcb/0001253x/v56n1/s3/p24>.
- Tosete, FRANCISCO. *Disseny d'espais d'informació: Revisió del concepte d'Arquitectura de la Informació i prospectiva*. "Jornada d'Usabilitat en Sistemes d'Informació". vol. 1, n. 2004), pp. http://www.cobdc.org/cursos/2004/usabilitat/2_tosete.pdf.
- TRAMULLAS, Jesús. *Documentos y servicios digitales: de la usabilidad al diseño centrado en el usuario*. "El profesional de la información". vol. 12, n. 2 (2003), pp. 107-110. <http://ejournals.ebsco.com/direct.asp?ArticleID=AUJ8NLW8GCN6P1V2CKGV>.

Análisis de un curso on line de formación para aprender a desarrollar y coordinar talleres de escritura creativa en bibliotecas

PERLA NOEMÍ BARNES ANCO*, PEDRO MANUEL DÍAZ ORTUÑO**

Resumen: El ámbito natural de trabajo de un bibliotecario es un espacio abierto a la creatividad y a la experimentación; **es una biblioteca**. Una biblioteca es un ámbito mucho más importante que un mero depositario de fuentes bibliográficas.

Se han desarrollado muchas técnicas para la **animación a la lectura** que se ponen en marcha en casi todas las bibliotecas, pero son mucho más escasas las experiencias para la **animación a la escritura creativa**. Sabemos que la actividad de la lectura y la de la escritura se alimentan y se completan una a la otra.

El Curso *Talleres de Escritura Creativa en las Bibliotecas y en los Centros Culturales* parte de este supuesto y entiende que, al margen de otras funciones, tanto la biblioteca escolar y la biblioteca pública como la Escuela y los Centros Culturales, deben constituirse en espacios de dinamización de las dos prácticas básicas del uso escrito: la comprensión lectora *para la composición escrita*, y viceversa.

En ese contexto desarrollar la escritura no consiste sólo en el dominio de determinadas técnicas, sino principalmente en adquirir la capacidad de insertarse en una sociedad alfabetizada en la que el lenguaje escrito ocupa un lugar importante, quizás todavía preeminente, en la construcción social y cultural.

Con este Curso-Taller, la Facultad de Ciencias de la Comunicación y la Documentación se propuso brindar algunas orientaciones metodológicas para que bibliotecarios, dinamizadores culturales o educadores puedan hacer de **animadores a la escritura** o **coordinadores de un taller de escritura creativa**. Ello implica aprender a desarrollar funciones de asesor, tutor o acompañante de la composición escrita de los usuarios, así como aprender a aplicar actividades específicas de la tarea de coordinador como decidir recursos, objetivos, expe-

* Instituto de Desarrollo Comunitario, Murcia; perla.b@ono.com

** Facultad de Comunicación y Documentación, Universidad de Murcia; diazor@um.es

riencias para poner en práctica y modelos de interacción entre coordinadores y usuarios que quieran ser aprendices de escritores.

Los objetivos fundamentales fueron los de brindar estrategias y metodologías específicas para el desarrollo de la escritura creativa en el ámbito escolar; aula y biblioteca de centro, con propuestas dinámicas mediante la modalidad del Aula Taller; además de permitir la experimentación con diferentes formas de corrección de la producción escrita creativa y estética en el ámbito del Taller; y por último proporcionar el espacio lúdico favorecedor de la expresión escrita estética, creativa y artística a los participantes del Curso.

Como se trataba de promover la creación de talleres de escritura creativa, se procuró vivenciar a partir del curso, de la experiencia de un taller de escritura. La metodología fue por lo tanto la de un Aula Taller. Las dos ediciones del curso se hicieron en la modalidad a distancia, lo que se describirá extensamente en el desarrollo de la ponencia.

El Curso-Taller se evaluó mediante la elaboración de una carpeta de Trabajos de escritura y descripción de estrategias y la publicación de las obras en un sitio Web de divulgación.

Palabras clave: Oferta formativa, modalidad a distancia, coordinación de Taller, la escritura creativa, la animación a la escritura.

FUNDAMENTACIÓN:

Fundamentamos nuestra intervención formativa para el profesional bibliotecario desde nuestra concepción de las bibliotecas públicas de hoy como espacios de comunicación, de intercambio, desarrollo y aprendizaje placentero tanto de la lectura como de la **escritura**, y no como lugares por donde sólo circula la información o las producciones literarias ya canonizadas.

Son varias las experiencias formativas en el territorio español que se llevan a cabo en las instituciones culturales, entre otras en las bibliotecas, con las cuales se pretende concienciar a bibliotecarios y docentes de que el hábito de escribir es algo que se cultiva; lo que significa asumir, por parte de estos profesionales, la necesidad de propiciarlos y fomentarlos en las mejores condiciones y con los medios más acordes.

En la Universidad de Murcia se brindó esta experiencia formativa: *Talleres de Escritura Creativa en las Bibliotecas y en los Centros Culturales* sobre la escritura y su desarrollo como una propuesta que podrá ser metodológicamente aplicable en los centros comunitarios, los centros culturales, las bibliotecas y otros espacios sociales. El objetivo que nos propusimos con esta formación teórico/práctica fue el de permitir la reflexión, desde la práctica, acerca de la aplicación de la escritura y de las vinculaciones entre lectura y escritura en estos ámbitos para que los futuros profesionales puedan estar capacitados para ser sus naturales coordinadores y promotores.

Basándonos también en una concepción moderna de la biblioteca popular no especializada y de los Centros Culturales de la Comunidad, que postula que éstos deben dejar de ser un simple y pasivo almacén de productos impresos para convertirse paulatinamente en centros de animación de las prácticas culturales escritas, éramos conscientes de que se debía ofertar una formación específica a los asesores coordinadores bibliotecarios para desarrollar tareas relacionadas con las prácticas escritas e incrementar las habilidades de procesamiento escrito de niños, jóvenes y adultos. En este caso la oferta formativa consistió en preparar teórica y metodológicamente a los bibliotecarios para la coordinación de un Taller de escritura creativa.

Con la metodología pedagógica del **Taller de escritura** el salón de trabajo se convierte en un laboratorio cooperativo y corresponsable de aprendizaje y desarrollo personal y comunitario. Eso significa que las principales acciones que se llevan a cabo son la investigación, la reflexión, la prueba y la rectificación, la corrección y la edición de los textos propios y ajenos con espíritu lúdico, pero no por ello sin rigor metódico, saliendo y entrando de la teoría a la práctica, porque una explica a la otra.

En un **Taller de escritura** el coordinador es uno más del grupo, con la responsabilidad de organizar las reuniones, orientar las discusiones y las preguntas, pero que debe producir junto con su grupo. El grupo de niños, jóvenes o adultos escritores busca las respuestas a los interrogantes en el intercambio de ideas con su grupo, lee y consulta comunitariamente, se asiste cooperativamente y, con total confianza, se producen las correcciones y los ajustes en los textos escritos entre pares.

En un **Taller de escritura** se realiza una animación a la lectura y a la escritura en un ambiente distendido, de respeto, pero por sobre todo lúdico, creando un clima de solaz y esparcimiento que invite a jugar con la palabra, sus múltiples significaciones y sus múltiples sonoridades.

En ese contexto desarrollar la escritura no consiste sólo en el dominio de determinadas técnicas, sino principalmente en adquirir la capacidad de insertarse en una sociedad alfabetizada en la que el lenguaje escrito ocupa un lugar importante, quizás todavía preeminente, en la construcción social y cultural.

Los niños, jóvenes y adultos deben verse comprometidos en actividades de escritura que tengan sentido para ellos en una doble dirección:

- 1) que estén insertas en situaciones de intercambio educativo;
- 2) que les sirvan para aprender, para avanzar en el dominio de usos cada vez más complejos de la lengua.

Este Curso-Taller parte de estos supuestos y entiende que, al margen de otras funciones, tanto la biblioteca como los Centros Comunitarios deben constituirse en espacios de dinamización de las dos prácticas básicas del uso escrito: la comprensión lectora *para* la **composición escrita**.

Con este Curso-Taller que ahora les presentamos nos proponíamos brindar algunas orientaciones metodológicas para que el bibliotecario o el docente **animador a la escritura** o, dicho de otra manera, el **coordinador de un taller de escritura creativa** pueda desarrollar esas funciones de asesor, tutor o acompañante de la composición escrita de los usuarios aprendices del centro, así como de aplicar actividades específicas de la tarea de coordinador, brindar recursos, formular objetivos, proporcionar recomendaciones generales, experiencias para poner en práctica y modelos de interacción entre coordinadores y aprendices de escritores.

OBJETIVOS QUE NOS PROPONÍAMOS LOGRAR

Con nuestro Curso-Taller nos proponíamos ofrecer a los alumnos las estrategias y metodologías específicas para el desarrollo de la escritura creativa en el ámbito escolar, en las bibliotecas escolares, en centros culturales o asociaciones y en las bibliotecas públicas, basadas en las dinámicas propias del Aula Taller.

A su vez, deseábamos proporcionar a nuestros alumnos un espacio para la experimentación con diferentes formas de producción y de corrección de la producción escrita creativa y estética. En especial un espacio de intercambio "on-line", a la vez que integrador y abierto a todos, también fuese esencialmente lúdico, que en definitiva lo entendíamos como favorecedor de la expresión escrita estética, creativa y artística.

CONCEPCIONES METODOLÓGICAS:

De las tres ediciones del Curso de Oferta Educativa *Talleres de Escritura Creativa en las Bibliotecas y en los Centros Socioculturales*, sólo la primera experiencia fue desarrollada de manera presencial, con una metodología de Aula-Taller convencional. A partir del segundo año le dimos a este Curso un formato totalmente on-line para instalarlo en el soporte de la página web de la Universidad de Murcia. Toda la administración del curso se realizó desde esta página y por medio de los recursos de Internet. Esto nos planteó una serie de desafíos nuevos: ¿Cómo se hace para que un Aula-Taller que se define por la participación cooperativa de todos los miembros del grupo operativo, se realice sin que los miembros del grupo se conozcan ni estén simultáneamente en un espacio y tiempo determinado? ¿Cómo se resuelve el problema de la "soledad pedagógica" propia de un curso on-line y que es de signo opuesto a la concepción del Aula Taller? Si un Aula Taller se caracteriza el uso del espacio lúdico como factor favorecedor del aprendizaje. ¿Cómo organizar un Aula Taller on-line con elementos lúdicos compartidos, cuando aparentemente no se comparte nada?

Ya que se trataba de promover, a su vez, la creación de talleres de escritura creativa, procuramos que en el desarrollo del Curso-Taller se pudiesen vivenciar las experiencias de un auténtico taller de escritura creativa. En ese sentido proponíamos consignas de trabajo lúdicas y que crearan un clima lúdico; esto significa que se trabajaría metódicamente con dos materiales preciosos: el lenguaje y las emociones. Sin embargo concebíamos al Taller de Escritura como un espacio de aprendizaje en el cual no se juega por jugar. Por lo tanto el marco teórico y las bases metodológicas debían formar una parte crucial del contenido y de las exigencias del Curso-Taller.

Como sabemos que en un Taller se propicia el trabajo cooperativo, corresponsable y solidario en un ambiente de confianza y respeto mutuo, promovimos las experiencias de interacciones fluidas y estrechas entre todos los alumnos del Curso-Taller. Se conformaron los grupos operativos on-line, que utilizaron el contacto interpersonal, intra e intergrupar por medio de los e-mail, chateo o audio conferencias entre los alumnos, con la tutora y especialmente entre los miembros de los pequeños grupos operativos: las primeras correcciones de las producciones escritas se realizaban en el seno de los grupos. Los alumnos se enviaban por e-mail los trabajos y cuando ya habían recibido las sugerencias de los compañeros le enviaban a la tutora el trabajo ya revisado y reescrito.

Como sabemos que en un Taller de Escritura Creativa se va a producir y a compartir lo producido entre todos para que todos avancen en la tarea de mejorar las producciones escritas, habilitamos un espacio o una sección en la página Web del Curso-Taller para que todos los alumnos "cuelguen" sus trabajos ya pulidos y supervisados por la tutora.

Es evidente que en un Taller de Escritura Creativa los participantes saben en todo momento el porqué se hacen las cosas y cuáles son los fundamentos teóricos que sustentan cada tarea o cada propuesta de producción. Por esta razón se proporcionaron a los alumnos diversos materiales teóricos y otros aportes metodológicos en las diversas secciones de la página Web del Curso-Taller, que les permitieran ser conscientes en todo momento de las bases teóricas de las consignas que debían cumplimentar a lo largo del Taller.

Por último, todos sabemos que en un Taller de Escritura Creativa todas las propuestas o consignas de trabajo, de cada una de las acciones o momentos o que la marcha misma del Taller se negocian y consensúan con los miembros de los grupos operativos. Esta posibilidad quedó abierta en esta experiencia on-line habilitando una sección para que los alumnos escribiesen y registrasen sugerencias, aportes, propuestas, dificultades, preguntas y cuestionamientos...etc.

Adjuntamos a continuación una presentación de las diferentes Secciones del Curso-Taller tal como los alumnos podían visualizarlas cuando entraban en la página Web el "primer día de encuentro":

BIENVENIDA ... BIENVENIDO

A LOS

TALLERES DE ESCRITURA CREATIVA EN LAS BIBLIOTECAS
Y EN LOS CENTROS SOCIO-CULTURALES

Vamos a iniciar una experiencia posiblemente inédita para vosotros y para nosotros: un Taller de escritura virtual sobre talleres de escritura. Esperamos que os sintáis tan expectantes y tan entusiasmados con esta nueva experiencia como nos sentimos Pedro y yo. Nuestra propuesta es que todos vivamos una experiencia de Taller, aprendamos y compartamos experiencias, secretos y recursos útiles, trucos varios, teorías y prácticas indispensables que nos permitirán montarnos y llevar adelante un Taller de Escritura Creativa en bibliotecas escolares o públicas, en Centros culturales o barriales o simplemente como una actividad privada en un salón de nuestra casa.

Este Taller tendrá varias secciones:



La destinada a la **Presentación de temas teóricos** que nos irá informando acerca de: qué es, cómo se organiza y cómo se coordina un taller de escritura. Nociones básicas pertinentes sobre los distintos géneros literarios. Sobre los procesos de la escritura. Conceptos de utilidad sobre el tema de la corrección y "pulido" de los trabajos escritos, entre otros.



La correspondiente a las **Propuestas Prácticas** de escritura, que consistirá en las consignas de trabajo de escritura creativa para que vosotros experimentéis con esta tarea. En esta sección estarán todas las instrucciones para el cursado o el desarrollo práctico de nuestro taller: Qué escribir y cómo, cómo corregir los trabajos, cómo intercambiarlos con los compañeros del grupo operativo, cómo enviárselo a la coordinadora, cómo iniciar y llevar adelante el cuaderno de bitácora, entre otras.



La sección del **Recetario de un Taller**, en donde iremos proporcionando otras propuestas para estimular y alentar o animar a la escritura en los distintos géneros literarios, así como la mejor forma de ir resolviendo los problemas propios de la tarea de coordinar un Taller de escritura, entre otros.



Lecturas sugeridas será la sección dedicada a animar a la lectura para el estímulo y como guía de la escritura. Allí construiremos *entre todos* el banco de sugerencias de lecturas de clásicos o de nuestros favoritos a fin de crear el fondo de textos, que será el imprescindible material de inspiración y modelo para el desarrollo de la escritura de los talleristas y del que podremos servirnos, en el futuro, a la hora de coordinar un taller.



La sección **Contando experiencias** estará dedicada totalmente a vosotros, porque será la sección de intercambio de experiencias, sentires, alegrías y logros, críticas, ruegos y sugerencias de todos vosotros y que intercambiaréis entre vosotros por medio del correo electrónico y con nosotros los coordinadores, ya que se irá incorporando a la página web del curso. Aquí podréis "colgar" y exponer todos los textos producidos en el Taller. Esta será una experiencia propia de un taller real, que trataremos de adecuar a nuestro taller virtual.



La sección de **Cuestionamientos, preguntas e interrogantes**, que será la recopilación de todas las preguntas que vosotros tengáis que hacernos y que respondemos, en la medida de lo posible, en una sección que estará disponible para todos.



Y por último la sección de la **Bibliografía** que también nos proponemos que sea compartida entre todos, que la iremos haciendo crecer conforme pasen las semanas, y que nos permitirá contar con toda la información que podamos recopilar acerca de los temas que hoy nos reúne y para que contemos con él en el futuro.

Ya presentado el Taller, si hacéis  estamos Pedro y yo para presentarnos también.

Ahora sólo quedáis vosotros para presentaros, y esa será la tarea que encarearemos para iniciar formalmente nuestro taller de Escritura Creativa.

Y ya sin más, ¿qué os parece si pasamos a trabajar?

Para empezar vayamos a la sección



Propuestas prácticas... mucha suerte a todos.

CONTENIDOS Y ACTIVIDADES DEL CURSO- TALLER

En la Red existen múltiples propuestas de Talleres de Escritura, más largos o más comprimidos, o tal vez, más complejos y completos que el nuestro. Una de las señas de identidad de nuestra propuesta es que, en realidad es una formación para que los alumnos logren el perfil de **Coordinadores de Talleres de Escritura**. La otra importante innovación pedagógica fue la metodología empleada en la atención personalizada de cada alumno y la conformación de grupos operativos on-line para que en ningún momento los participantes del Curso experimentaran la "soledad del alumno a distancia". Fenómeno muy frecuente en estos tipos de propuestas formativas y que ocasiona la deserción de muchos estudiantes.

Este Curso-Taller estuvo organizado con la siguiente secuencia de contenidos que a su vez determinó la distribución de las actividades propuestas en cada una de las seis semanas de duración.

1º Eje.- La metodología del Taller de Escritura Creativa:

- Cuando un Taller de Escritura es un taller de escritura
- El rol del coordinador
- Los grupos operativos
- El Proyecto para un Taller de Escritura

2º Eje.- El texto narrativo:

- Estrategias para la creación de cuentos
- El cuento corto: características propias
- El cuento largo: elementos y desarrollo

3º Eje.- El texto poético:

- Estrategias para la creación de poesías y prosa poética
- El lenguaje poético
- Los elementos polisémicos
- El juego sensorial y sonoro del lenguaje poético
- El factor emocional y vivencial de la expresión poética

4º Eje.- La obra dramática:

- Estrategias para la creación de textos teatrales
- La obra de títeres
- La construcción de un personaje para el género dramático
- La construcción de un espacio y un desarrollo temporal en la obra de teatro.

Como puede observarse esta es una propuesta muy acotada. Se trabajaron sólo tres géneros literarios, y estos fueron, especialmente, los que a nuestro juicio presentan mayores posibilidades para un Taller de Escritura Creativa que inicia su andadura. Pero también, porque interpretamos que estaría en consonancia y adaptado con las 30 horas de duración que el Proyecto de Curso de Oferta Educativa especificaba.

Les propongo pasar una revista rápida a los títulos de cada una de las Secciones del Curso-Taller para que podamos apreciar tanto la metodología general de la oferta formativa como los contenidos presentados y las actividades propuestas.



Presentación de temas teóricos:

- “Cuando un taller de escritura es un Taller de Escritura”
- “Acerca del proceso de la escritura”
- “Una estrategia fundamental de los Talleres: la corrección de los textos escritos entre compañeros”
- “Pocas palabras acerca de la verosimilitud”
- “El género poético”
- “El valor polisémico de la palabra en la poesía”
- “Criterios literarios en el teatro de títeres”
- “Una tradición que no muere: títeres y marionetas”
- “El teatro: el texto dramático
- “El teatro: texto dramático y espectáculo”



Propuestas Prácticas

Constituir un grupo operativo: Presentarse en sociedad. Cuestionario de presentación

El cuento problema: Un cuento policial
 El cuento largo con elementos autobiográficos y fantásticos
 Mis emociones, mis sensaciones y mis recuerdos en un poema
 Construir un personaje para una obra de títeres
 Diseñar una escenografía para un retablo y elaborar una obra de títeres en un acto.



Lecturas sugeridas

“Qué es un grupo” Perla Barnes

1er Encuentro de experiencias en grupos operativos. Selección de ponencias de autores varios

“Acerca del taller de Escritura” Perla Barnes

“El cuento ultracorto: hacia un nuevo canon literario” Lauro Zavala

“La hoguera” cuento corto de José M. Pascual

“Sobre el relato policial” Fernando Báez

“Los viajes de mi hermana Paloma” Cuento largo de Perla Barnes

“El almohadón de plumas” Cuento largo de Horacio Quiroga

“El Decálogo del perfecto cuentista” Horacio Quiroga

“Antología poética” Rosa Almeyra de Juan

“El haiku una expresión de síntesis poética” Ana Figueiras Lagos

“Títeres, marionetas y títriteros” Paloma Merino

“La mediación mediante muñecos” Perla Barnes

“El maleficio de la mariposa” Federico García Lorca



Recetario de un Taller

Cómo conformar grupos operativos

Cómo organizar las presentaciones entre los miembros de un grupo

Pensando una actividad para el encuentro de apertura de un Taller de Escritura

Consignas para orientar la escritura de cuentos cortos

Consignas para orientar la escritura de cuentos largos

Propuestas para estimular la producción de poemas: Una piedra en el estanque, el limerik, el acróstico

¿Cómo construir un personaje de una obra de títeres?

La elaboración de una obra de títeres en un grupo operativo

UNA BREVE REFERENCIA A LOS GRUPOS DE ALUMNOS:

En las dos ediciones del Curso *Talleres de Escritura Creativa en las Bibliotecas y en los Centros Socioculturales* el número de alumnos fue numeroso. En el primero llegaron a 40 alumnos y en el segundo 25.

Del total de 65 alumnos que tuvimos en estos dos grupos, el 64 % eran estudiantes y diplomados de la carrera de biblioteconomía. Un 12 % de este grupo ya estaba trabajando en una biblioteca pública.

El 23 % eran profesores de escuelas primarias y un 5 % profesores de Lengua y Literatura de Institutos de Enseñanza Secundaria.

El 8 % lo conformaba un grupo heterogéneo de estudiantes de otras carreras humanísticas.

Un hecho destacable fue constatar que sólo el 22 % fueron alumnos de la Región de Murcia. El 66 % de nuestros alumnos provenía de diferentes ciudades de España: Valencia, Huelva, Zamora, Alicante, Salamanca, Ciudad Real, Cuenca, etc.

Y por último un 18 % de los alumnos, que es un porcentaje muy significativo, cursaba el Taller desde países extranjeros: Argentina, Perú, Colombia y una de nuestras alumnas nos seguía desde Estambul!

Si bien el mes que estaba previsto para realizar el total de trabajos prácticos para aprobar el Curso-Taller resultaba algo corto y escaso para mucho de nuestros alumnos, finalmente todos terminaron por completarlo dentro de los plazos razonables comprendidos entre uno y dos meses.

Ambos grupos de alumnos manifestaron una respuesta desigual a la propuesta de interacción grupal. Para la mayoría era una situación estimulante, y lo demostraban en una demanda constante de respuesta a sus mensajes y a la predisposición favorable a la práctica del chateo. Con muchos de ellos se llegamos a relaciones muy cercanas y cordiales. Me contaban sus problemas familiares, laborales, sociales. Y muchos se quejaban de no recibir tantas respuestas ni establecer más contactos con compañeros no tan efusivos o extrovertidos y comunicativos. Sin embargo fue significativo que hubiese tantos alumnos huraños y "ermitaños" que no pudieron afrontar el compromiso de interacción grupal. Fenómeno que también suele registrarse en los talleres convencionales y para el que existen estrategias de probada eficacia para revertir el obstáculo de interacción con estos alumnos reacios a comprometerse en el trabajo grupal. Esta fue la principal dificultad que, hasta el momento, no pudimos resolver en las dos ediciones de este Curso-Taller on-line.

AHORA UN PEQUEÑO MUESTRARIO EN EXHIBICIÓN:

A modo de ejemplo vamos a ofrecer en esta presentación una de las propuestas de producción del Curso-Taller y algunos de los textos de los alumnos elegidos al azar.

4ª SEMANA PROPUESTAS PRÁCTICAS



El texto poético

Vamos a comenzar a trabajar con el texto lírico para fabricar poemas. Este tipo de texto requiere de una etapa previa de introspección, porque los elementos de un buen poema están en nuestro interior, en nuestras experiencias emocionales, nuestros recuerdos y vivencias, en todas las palabras que hemos ido recolectando a lo largo de nuestras vidas, pero que no usamos en nuestras relaciones cotidianas. Un poema necesita que reflexionemos y miremos hacia nuestro mundo interior para rescatar de allí todo lo que vamos a utilizar en forma de sensaciones hechas palabras, sentimientos hechos palabras, emociones hechas palabras, afectos hechos palabras.

Cualquier estímulo exterior que ingresa en nuestro mundo interior, sea este sonoro, visual, táctil o gustativo, o aún un aroma determinado puede convocar una serie de sensaciones, emociones o recuerdos y a partir de allí podremos componer un breve texto.

En este caso el estímulo será alguna de las fotografías que vemos en esta pequeña galería.

Mientras miramos la fotografía sugiero que os pongáis una música de piano (lo ideal es Mozart o Schubert), y comencéis a bucear en vuestro interior por todos los elementos que servirán o no para el poema, en el orden en que quieran aparecer. El siguiente cuadro les facilitará la tarea:

PARA LOS FABRICANTES DE POEMAS: LOS POETAS

¿Qué me ha tocado en mi foto?

Esto que veo aquí me trae unos recuerdos

Esta imagen me produce estas emociones, me siento...

Cuando veo esta imagen pienso
en estas palabras y en estas cosas

Se me ocurren estos colores

estos olores

estos sabores

estos sonidos

y siento sobre mi piel

Cuando ya tenemos un “banco” de expresiones, palabras, ideas, etc. podremos comenzar con el texto propiamente dicho.

Las consignas son muy precisas y debéis seguirlas al pie de la letra:

Primeros dos versos: Describir el objeto de la imagen sin nombrarla en ningún momento. No usar más de dos versos de no más de once sílabas cada uno.

Tercero y cuarto versos: Contar un recuerdo muy antiguo que esa imagen nos convoque.

Quinto y sexto versos: Describir una sensación visual o una imagen visual (o una auditiva o una táctil o un aroma) que la fotografía estimula buscando crearla a través de la sinestesia (ver teoría).

Séptimo y octavo versos: Describir una emoción particular que produce esa imagen. Explicar el porqué la produce. Cuán intensa es. Siempre en no más de dos versos.

Noveno y décimo versos: Realizar un cierre o conclusión del poema, al modo de los sonetos que dan el cierre lógico a lo planteado en los versos anteriores.

Una vez concluido deberá dormir y ser "pulido" por lo menos tres días antes de enviarlo. (Una semana es suficiente).

Tener en cuenta los siguientes parámetros para el "pulimento":

1. Escapar como de la peste de los lugares comunes y de las metáforas remanidas.
2. Leer en voz alta el poema escuchando y apreciando la sonoridad de las palabras y la armonía entre ellas. Buscar siempre aquellas que "combinen" con ajuste la idea que queremos transmitir y las implicancias sonoras de la palabra misma.
3. Dar a leer el poema a personas de buena voluntad que nos digan "cómo les suena".
4. Tener en cuenta que en un poema es más importante escoger la palabra que sugiera múltiples significados que la puramente monosémica o de significado directo.
5. Recordar que en un poema lo primordial es la economía de palabras.
6. Enviarme el poema resultante con la fotografía que haya sido el origen del trabajo, o la elegida para inspirarse copiada en el mismo folio.

CON ESTAS CONSIGNAS DE TRABAJO SE PRODUJERON ESTOS POEMAS:

Son redondos, blancos, profundos
Pensaba; pequeños, ansiosos
Nunca los había visto así
Un calendario cada vez más colorido de aniversarios
No me deja ver lo blanco de las circunstancias
Y tus pies hoy son mi sol así
Y roto y no paro: dando vueltas
El día que te dije que paraba
Eso fue lo único que pude ver: tus pies, desnudos

Magdalena Fuentes



Un horizonte azul
Un viento del sur
Un amor por descubrir
Un amor sin vivir
Un escalofrío cálido
Una mano fría
Una triste lágrima
Una amarga pena
Una vida entera
Sin ti

Soledad García



polvo de trigo maduro
el fuego te restaura la vida
del rosa al amarillo el amanecer se tiñe
y en el frío aire tu aroma reina
las señales en la dorada corteza
son la risa roja del horno creador
contengo la respiración ante el milagro
la ternura se ha hecho alimento
el ciclo se perpetúa
tierra, aire, agua, fuego.

Juan Moya



Noviembre me arropa, me envuelve.
Los árboles se desnudan para mí.
El parque, hasta nada bullicioso
Yace gris, solitario, silencioso.
Sólo crepitar de hojas muertas
suave susurrar de ramas
me encierran en mí: soñar
dejando que me lleve...
Hundida en un río de hojas secas
La fría calidez de otoño

Laura Egea



He vuelto a ver titilar su halo rojo
y su aterida flama prisionera
y al monaguillo que fui en horas santas
sublimar furtivos besos y orar.
Hoy su rojo duele más y su aroma
enluta calles, aulas y estaciones.
Cuatro jinetes a Alberto han mudado
y mis ojos se arañan la memoria.
Su roja ausencia ha traído las cosas
de cuando casa y parroquia y novieta.

Carlos Gil



Intentamos responder con una propuesta que brindara una posibilidad real de acción social estimulante y que puede ponerse en práctica de manera

A modo de conclusión:

Como todos sabemos la formación on-line presenta dificultades y desafíos que aún están en proceso de resolución.

- La dificultad para relacionarse realmente con el estudiante que no puede establecer un contacto visual o auditivo con su profesor/tutor /coordinador ni con su grupo de compañeros.
- El obstáculo de no saber a quién se está evaluando ni quién es el destinatario de un material concebido y elaborado *a priori* de la conformación del grupo de estudiantes.
- El problema que significa para el alumno estar solo ante las dudas, los cuestionamientos y las dificultades del aprendizaje, sin una posibilidad de respuesta en tiempo real o simultáneo con la generación de la duda o el conflicto. Lo que nosotros denominamos “soledad pedagógica” y “desfasaje temporal”
- La dificultad para motivar y alentar al alumno en los momentos de desánimo o de peligro de deserción, ya que un tutor o profesor no “está presente” en el momento de crisis cognitiva de su alumno.
- Las dudas del coordinador/profesor del curso que nunca conocerá a los destinatarios de su trabajo de elaboración de los materiales. A lo heterogéneo de los perfiles en los grupos de alumnos que demandarán diferentes cosas y aún cosas totalmente opuestas.

Por otra parte intentamos por todos los medios metodológicos que nuestros alumnos no estuviesen solos. Las interacciones y los contactos por internet fueron diarios y variados. Pero lo fundamental es que la palabra escrita puede ser un excelente catalizador para el espíritu y una oportunidad para la catarsis. Por lo que consideramos que la misma temática del Curso-Taller fue un factor que garantizó el éxito de la experiencia.

Las evaluaciones que los alumnos terminaron haciendo del Curso-Taller fueron positivas en su conjunto, ya que valoraron la experiencia de intercambio, de creación y de recreación, el estímulo cognitivo y los materiales teóricos o de lectura para el solaz y el esparcimiento y a los que se puede recurrir en otros momentos para remirar, releer y reflexionar en casa con tiempo y al propio ritmo.

Para cerrar esta exposición, debemos confesar que queríamos que nuestros alumnos vivenciaran un Taller de Escritura, conscientes de que el aspecto de la **afectividad, la intimidad y la confianza** son elementos fundamentales para iniciar y para desarrollar durante el transcurso de las actividades y a lo largo de todo el tiempo en que se desenvuelven las actividades del taller. El clima de afectividad adecuado se logra a partir de conocer algunos elementos que

entran en juego a la hora de constituir un grupo humano que se reúne con un objetivo aparentemente común, y dominar algunas estrategias grupales. Ese fue el auténtico reto de esta experiencia. Estamos convencidos de que aún debemos encontrar mecanismos más precisos y ajustados para lograrse en su totalidad. Una razón más para seguir intentándolo, ajustando y perfeccionando la propuesta formativa de Taller on-line.

BIBLIOGRAFÍA

Acerca de la Educación a Distancia

- ALBANESI, Carlos. *El desafío de la Tecnología Informática e Internet en la Educación*. Buenos Aires: EXO Informática, 2000.
- BATES, A. W. *Technology, Open Learning and Distance Education*. Londres: Ed. Morgan & Son, 2000.
- CASAS ARMENGOL, Miguel. *Univesidad sin clases, educación a distancia en América Latina*. Costa Rica: Editorial Valdés Larra, 2003.
- CECAD-UDG. *Desarrollo de Ambientes de Aprendizaje*. Cuaderno de Apuntes, 2000.
- Centro de la Universidad Abierta para la cooperación y los servicios internacionales. *La Universidad abierta del Reino Unido*.
- CHACÓN, Fabio y Sancho, Joana. *Enfoques sobre evaluación de los aprendizajes en educación a distancia I*. Barcelona: Editorial Octaedro, 2003.
- GUTIÉRREZ PÉREZ, Francisco y PRIETO CASTILLO, Daniel. *La mediación pedagógica, Apuntes para una educación a distancia alternativa*. Bilbao: Ed. Deusto, 2004.
- GONZÁLEZ BRIGUARDELLO, Marcela. *Teoría y práctica de e-learning*. Madrid: Grupo Eidos, 2002.
- LUGO, María Teresa y SCHULMAN, Daniel. *Capacitación a distancia: acercar la lejanía. Herramientas para el desarrollo de programas a distancia*. Buenos Aires: Editorial Magisterio del Río de la Plata, 1999.
- MARTÍNEZ LÓPEZ, Francisco José. *Enseñanza virtual y e-learning para profesores universitarios principiante*. Madrid: Ed. Anaya, 2000.
- RUIPÉREZ GARCÍA, Germán. *Educación virtual y e-learning*. Madrid: Fundación Auna, 2000.
- TORRES TORO, Sebastián. *Metodología de la enseñanza abierta a distancia*. Barcelona: Edición La Montaña, 2001.

Acerca de los Talleres de Escritura o Talleres Literarios:

- ALVARADO, Maite y PAMPILLO, Gloria. *Talleres de Escritura, Con las manos en la masa*. 3ª edición. Buenos Aires: Libros del Quirquincho, 1991.
- ALVARADO, M. et al. *El nuevo escriturón*. Buenos Aires: El Hacedor, 1994.
- ARNOUX, Elvira N. de y otros. *Textos y Consignas para los Talleres de lectura y escritura*. Semiología, Oficina de Publicaciones UBA, 1996.
- ARNOUX, Elvira N. de y otros. *Talleres de Lectura y Escritura, Textos y Actividades*. Semiología, Cátedra Arnoux, Ofic.Public. UBA, 1996.
- BEUCHAT, C. y LIRA, T. *Creatividad y Lenguaje: Talleres literarios para niños*. Buenos Aires: Piados, 1990.

- BOJACA, B. y PUNILLA, R., 1996, *Talleres para la producción y evaluación de textos*, Universidad Distrital Calcencias, Santa Fe de Bogotá.
- BRATOSEVICH, N. et al. *Taller Literario - Metodología - Dinámica Grupal - Bases Teóricas*, 7ª edic. Buenos Aires: Editorial Edicial, 2001.
- CARON-CARON, T. *Taller Literario*, Madrid: Editorial Piados, 2002.
- CAROZZI DE ROJO, Mónica y SOMOZA, Patricia. *Taller de escritura Tomemos la palabra*. Cuadernos taller. 2da. edición. Buenos Aires: Troquel, 1991.
- ENCISO-RINCÓN. *Los talleres literarios*. Madrid: Piados, 1999.
- MARITANO, Alma. *Taller de escritura La aventura de escribir*. Buenos Aires, Ediciones Colihue, 1993.
- PABLO, P. y VÉLEZ, R. *Unidades didácticas. Proyectos y Talleres*. Madrid: Alhambra Longman, 1993.
- PAMPILLO, Gloria. *El Taller de escritura*. Buenos Aires: Plus Ultra, 1991.
- PAMPILLO, Gloria y ALVARADO, Maite. *Cursos y Conferencias. Taller de escritura con orientación docente*. UBA Fac. de Filosofía y Letras, Secretaría de Bienestar Estudiantil y Extensión Universitaria. Imprenta Fac., 1986.
- PASEL, S. *Aula-Taller*. Buenos Aires: Aique, 1996.
- PENSA, C. *Taller Literario. Juego y Escuela*. Madrid: Piados, 2000.
- PIRONIO, Susana y SANTIAGO, Beatriz. *Aprender a escribir; taller de comunicación*. Cuadernos Taller. Buenos Aires: Troquel, 1992.
- SÁNCHEZ ENCISO, Juan. *Los talleres literarios*. Madrid: Editorial Piados, 1999.
- SOLVES, H. *Taller literario: Una alternativa de aprendizaje creador*. Madrid: Paidós, 2001.
- WEINSCHELBAUM, L. *Talleres infantiles y creación literaria*, Bogotá: Cerbalc Aique 1994.

Una oferta formativa para los profesionales bibliotecarios: el curso sobre diseño y la producción de documentos multimedia en entornos educativos

PEDRO MANUEL DÍAZ ORTUÑO*, PERLA NOEMÍ BARNES**

Resumen: Desde la Facultad de Comunicación y Documentación se consideró como muy importante dotar al alumno de Biblioteconomía y Documentación, y a los bibliotecarios en general, de las destrezas necesarias para el diseño, la elaboración y la edición de productos multimedia en entornos de aprendizaje, considerada como una herramienta laboral de gran importancia para la futura práctica específica profesional.

Como todos sabemos, el **multimedia** constituye uno de los nuevos lenguajes aparecidos y desarrollados sobre la base de las Tecnologías de la Comunicación e Información.

Esta experiencia formativa de Promoción Educativa fue ofertada durante tres años consecutivos en sus opciones presencial y a distancia. Pero debemos reconocer que la más lograda fue la propuesta a distancia ya que generó más adeptos y un mayor éxito.

Nuestros objetivos eran amplios y recorrían un camino ascendente que iba desde el aprendizaje de la lecto-escritura de los nuevos lenguajes multimedia; la adquisición de las competencias iniciales para ayudar a bibliotecarios, docentes y estudiantes en el aprendizaje de estos nuevos lenguajes; pasando por el aprendizaje sobre el uso de una herramienta de autor para producir actividades multimedia para y con los estudiantes; así como la adquisición de una visión general sobre los procesos de producción de software multimedia, incluidos los diversos componentes (textos, gráficos, fotos, hipervínculos, etc.); y completado con las competencias básicas para planificar y desarrollar guiones multimedia.

La propuesta didáctico-metodológica se basó en el trabajo de un proyecto comunicativo concreto y personal mediante un enfoque por tareas. El Método

* Universidad de Murcia; diazor@um.es

** Instituto de Desarrollo Comunitario, Murcia; perla.b@ono.com

por Tareas o el diseño y desarrollo de Proyectos Multimedia, en este caso un proyecto comunicativo real e interdisciplinar, se caracterizó por la integración y articulación de varios contenidos documentales de ámbitos tales como la Literatura, las Ciencias Sociales o Naturales, la Filosofía o la Música con el desarrollo de las destrezas en el uso de las Nuevas Tecnologías, y que se concretó en la elaboración, por parte del grupo de aprendizaje, de materiales multimedia, con criterios educativos.

El curso se evaluó por medio de esos mismos productos multimedia realizados por los alumnos que permitieron desplegar la creatividad personal y poniendo en evidencia el dominio y el uso apropiado de la herramienta del programa de autor utilizado.

Siempre nos ha sorprendido que con la misma herramienta y con los mismos elementos textuales, visuales y sonoros todos y cada uno de los productos multimedia producidos por nuestros alumnos - en las tres ediciones del curso - fueran totalmente diferentes, originales, estéticamente intransferibles y únicos por lo incomparables, demostrando así que la creatividad humana es infinita y es capaz de enriquecer a los puros elementos tecnológicos.

Palabras claves: Formación profesional, productos multimedia, metodología innovadora, propuesta educativa a distancia

FUNDAMENTACIÓN

"Multimedia es la posibilidad de convertir, textos, imágenes en movimiento, sonidos e incluso sensaciones olfativas o táctiles en señales de computadora, con el propósito de integrar la información en un solo producto." Gayesky, 1992.

Como podemos observar en los últimos años, el empleo de las herramientas tecnológicas que están basadas en los sistemas digitales está cercando a los ámbitos educativos y a los centros de formación o educativos en todos los niveles. Este fenómeno está exigiendo con perentoriedad que desarrollemos nuevos lenguajes de comunicación con nuevas estructuras y para fines novedosos. Muchos de nosotros sentimos en nuestro fuero más íntimo que es muy costoso intelectual y emocionalmente mantener el paso, acoplarse a las demandas y no perder el tren del "dominio digital".

Nuestra propuesta es que no nos enfrentemos en solitario a estas transformaciones del mundo ciberespacial. Si hemos descubierto que con la sola voluntad, la constancia y el deseo no se logra evitar el "analfabetismo digital", conformemos grupos que sumen el esfuerzo que entonces será compartido, y apoyándonos mutuamente se posible que podamos integrar, de una manera o de otra el mundo de las nuevas tecnologías de la comunicación como miembros de derecho.

Todos, quien más quien menos, ha escuchado ya el término multimedia o ha leído acerca de las posibilidades que ofrecen los productos multimedia en los procesos de enseñanza-aprendizaje.

Esa postura que considera a los recursos multimedia como la panacea en los ámbitos educativos, se fundamenta en los principios didácticos que propone que lo novedoso de estos recursos puede llegar a resolver problemas de aprendizaje coyunturales que parecen insalvables con los recursos didácticos convencionales.

En este caso nuestra propuesta es que antes de aplicar las nuevas configuraciones tecnológicas como el nuevo milagro posmoderno nos detengamos a reflexionar acerca de las posibles aplicaciones de los sistemas multimedia a los procesos de enseñanza aprendizaje.

Si concebimos al aprendizaje como un proceso comunicativo, como una actividad interpersonal, podemos interpretar que la interacción de las personas trasciende y no se limita a la comunicación verbal. En este contexto son muy importantes, ya que tienen un lugar protagónico, todos aquellos medios didácticos que impliquen situaciones reales de comunicación y producción que, a la vez, son más sofisticados. Y no sólo más sofisticados, sino que tienen ante sí el reto de responder a la impredecibilidad y a la interacción de toda situación comunicativa humana.

Hoy por hoy, el término **multimedia** significa la integración de dos o más medios de comunicación que pueden ser controlados o manipulados por el usuario vía ordenador (Bartolomé, 1994)¹. Lo que representa, en realidad, una clase de sistemas interactivos de comunicación conducido por un ordenador que crea, almacena, transmite y recupera redes de información textual, gráfica, visual y auditiva (Gayesky, 1992)².

En síntesis cuando hablamos de **multimedia** estamos refiriéndonos a vídeo fijo o en movimiento, texto, gráficos, audio y animación controlados por un ordenador.

En nuestro caso nos interesa saber que el modo en que se nos presenta estructurada la información de un producto multimedia, las formas para movernos en esa estructura y los mecanismos o caminos por medio de los cuales los autores y los usuarios interaccionan con los sistemas, combinadas con el sistema de tutoría, dan lugar a las distintas aplicaciones educativas de los sistemas multimedia. Es el componente tutor, o el componente que explícitamente se propone ayudar a adquirir una habilidad, un conocimiento, una conducta o cambiar una actitud, lo que determinará que el producto multimedia sea formativo o educativo o didáctico.

Una palabra que permite definir un poco más este nuevo recurso tecnológico es el de **Multilenguaje** que no significa una simple suma de lenguajes involucrados, sino algo más: una síntesis integradora de lenguajes.

Como dicen Gallego y Alonso³, "*Uno de los aspectos más importantes que encontramos en cualquier producto multimedia, correctamente diseñado, es la integración de lenguajes. No se trata de una simple superposición o adición de imagen, más sonido...*

¹ BARTOLOMÉ, Antonio, R. Multimedia para el aprendizaje individual. En SANCHEZ, J. (Coord.) *Para una tecnología educativa*. Barcelona: Horsori, 1994.

² GAYESKI DIANE, M. *Multimedia for learning. Development, application, evaluation educational*. New Jersey, Technology Publications, 1993.

sino un cuidado proceso en el que se crea un producto audiovisual único en el que incluimos las potencialidades expresivas y artísticas de varios lenguajes."

Por último estamos convencidos de que la problemática del diseño de documentos multimedia se refiere a la comunicación humana más que a las tecnologías involucradas.

En este contexto, en la Facultad de Comunicación y Documentación se tomó conciencia de la importancia que tiene en estos momentos el brindar a los alumnos de las carreras de Biblioteconomía y Documentación, así como a bibliotecarios en general y a profesores de todos los niveles y las áreas del conocimiento de las destrezas necesarias para diseñar, elaborar y editar productos multimedia destinados a los entornos educativos de todos los niveles. Se trataba de proporcionar a los profesionales que están vinculados a los materiales textuales para el aprendizaje de una herramienta laboral de gran importancia para la práctica profesional.

Esta experiencia formativa de Promoción Educativa que denominamos **"Diseño y Producción de Materiales Multimedia para Entornos Educativos y Documentales"** fue ofertada en tres ediciones en tres años consecutivos. Si bien comenzamos la organizamos en las modalidades presencial y a distancia, ya desde el primer año pudimos constatar que la modalidad a distancia era la que captaba todas las preferencias de los alumnos y tuvimos que reconocer que es la propuesta más lograda, la que generó todos los adeptos y un éxito de demanda de alumnos de toda España y de otras universidades.

OBJETIVOS

Con este Curso nos proponíamos que, al finalizar las 30 horas de duración o las cinco "entregas" del material teórico y las consignas de trabajo, los alumnos hayan:

- Adquirido los conceptos básicos sobre el lugar de los materiales multimedia entre las nuevas tecnologías de la comunicación.
- Adquirido un criterio crítico para evaluar el lugar de los productos multimedia en los ámbitos de la educación en todos sus niveles
- Conocido el programa de autor NeoBook y adquirido los fundamentos de su manejo, además de ser capaces de planificar y producir un documento multimedia completo.

Como se puede apreciar nuestros objetivos eran amplios y se proponían hacer recorrer a bibliotecarios, docentes y estudiantes un camino complejo que comenzaba en el aprendizaje de la lectura autónoma crítica de los nuevos lenguajes multimedia, para avanzar hacia la adquisición de las competencias básicas para producir actividades multimedia, lo que significaba el aprendiza-

³ GALLEGO, Domingo y ALONSO, Catalina. *Multimedia en la web*, Madrid: Dykinson, 1999.

je del uso de una herramienta de autor, y por último la adquisición de una visión general sobre los procesos de producción de software multimedia, incluidos los diversos componentes (textos, gráficos, fotos, hipervínculos, etc.); completado todo ello con las competencias básicas para planificar y desarrollar guiones multimedia.

METODOLOGÍA

La propuesta didáctico-metodológica se basó en el trabajo de un proyecto comunicativo concreto y personal mediante el enfoque por tareas. Los alumnos recibían una consigna de trabajo semanal que se complejizaba paulatinamente y que permitía irse sumergiendo en el mundo de los productos multimedia desde una capacidad crítica de análisis y lectura, probar reproducir una maqueta multimedia en una copia exacta del original, hasta ejercitar la propia creatividad elaborando un producto totalmente original y personal.

En este caso que nos ocupa el Método por Tareas o el diseño y desarrollo de Producto o Documento Multimedia, significaba involucrarse en la experiencia de interdisciplinar de proponer un proyecto comunicativo real que demandaba la integración y articulación de varios contenidos documentales, tales como las Ciencias Sociales con la elaboración de un producto multimedia sobre el planeta Júpiter, o de la Literatura con la producción de un multimedia sobre Jorge Luis Borges. Pero además articulándolo con el desarrollo de las destrezas en el uso de las Nuevas Tecnologías. Estas tareas culminaron y concretaron en el momento en que los alumnos editaron sus propios materiales multimedia con criterios educativos.

Con este método, la evaluación de los estudiantes para acreditar el Curso se puede realizar estupendamente por medio de esos mismos productos multimedia realizados por los alumnos y que les permitieron desplegar la creatividad personal y poner en evidencia el dominio en el uso apropiado de la herramienta del programa de autor.

CONTENIDOS Y ACTIVIDADES

Unidades temáticas y distribución temporal:

	Horas teóricas	Horas prácticas
Introducción. El lugar de la multimedia en la comunicación académica.	2	2
Planificación, guión y diseño de un producto multimedia personal	2	4
Presentación de un Programa de autor. El NeoBook	2	2
Utilidades de NeoBook	2	4
Herramientas didáctica para la ejercitación: Programa Clic	1	4
Comunicación visual: Edición de gráficos. Creación de documentos multimedia	1	4

1. Introducción. El lugar de la multimedia en la comunicación académica. Criterios para la conversión de textos convencionales en soporte papel a documentos multimedia.
2. Planificación, guión y diseño de un producto multimedia personal: recopilación del material informativo textual y visual. Los hipervínculos, estructuración de los elementos.
3. Presentación de un Programa de autor: NeoBook.
4. Aprendiendo del programa de autor NeoBook a través de un proyecto multimedia: aprender haciendo.
5. Presentación de una herramienta didáctica para la ejercitación y la evaluación de contenidos conceptuales: Clic.
6. Comunicación visual: Edición de gráficos. Elaboración de un documento multimedia personal.

Como vemos comenzamos por adquirir un criterio general sobre el concepto de documentos multimedia interactivos, cuyo diseño y materialización constituye el núcleo esencial de este Curso.

A continuación revisamos el concepto de programa de autor, analizando las funciones de este tipo de software, para describir inmediatamente las características principales de la versión de NeoBook Pro, para comenzar seguidamente el aprendizaje del programa. Este aprendizaje se realizó por medio de un tutorial que llevaba a los alumnos paso a paso en la utilización de todos los elementos para reproducir un pequeño documento multimedia.

En este sentido cada alumno llevó un ritmo personal de abordaje y resolución de problemáticas que la tarea de cada semana se les proponía. Con esta metodología de trabajo se requiere que el tiempo que se le dedica sea organizado en sesiones no muy extensas y sin presiones de agenda que les obliguen a acelerar la marcha en búsqueda de los resultados formales. Se instaba a los alumnos a tratar de obtener los resultados requeridos en cada consigna. Que los gráficos y botones ocupen el lugar indicado por el modelo. A no conformarse con resultados aproximados, ya que el esfuerzo por ajustarse a los ejemplos y modelos es parte del proceso de aprendizaje.

Con este tipo de metodología, el proceso basado en la actividad-estudio, la autoevaluación es casi automática: al finalizar cada página del producto de ensayo y del producto personal y comprobar el funcionamiento de esa página en el conjunto, los alumnos estaban revisando su propio trabajo. Si obtenían los resultados esperados, significaba que las acciones habían sido las correctas. En este caso constatamos que la autoevaluación dio lugar no sólo a una retroalimentación que permitió el perfeccionamiento del sistema de un año para el otro, sino también al establecimiento de una comunicación bi y pluridireccional dinámica de los estudiantes entre sí y con nosotros sus tutores.

UNAS PALABRAS ACERCA DE LA HERRAMIENTA

El NeoBook nos pareció adecuado como herramienta de autor para implementar en este Curso por varias razones. En primer lugar es una herramienta

potente que cubre con creces las necesidades de personas que se inician en el oficio de diseñar y producir multimedia. En segundo lugar es una herramienta cuya interface resulta muy intuitiva. Es muy fácil de aprender y utilizar, permitiendo la gradualidad en la complejidad de las acciones que se encaren. Por otra parte, es posible utilizarla gratuitamente, hasta que se decide su compra. En resumen, posee herramientas que permiten el diseño de documentos interactivos e interfaces vivas, utilizando el lenguaje de scripts potente y sencillo al mismo tiempo.

Con el tutorial que se les proporcionaba a los alumnos para que se descargaran de la página web soporte de nuestro Curso, los alumnos podían observar que el NeoBook utiliza la metáfora de página: cada pantalla es una página de la publicación.

ILUSTRACIÓN 1. TUTORIAL NEOBOOK: AÑADIR PÁGINAS A LA PUBLICACIÓN

TUTORIAL NEOBOOK

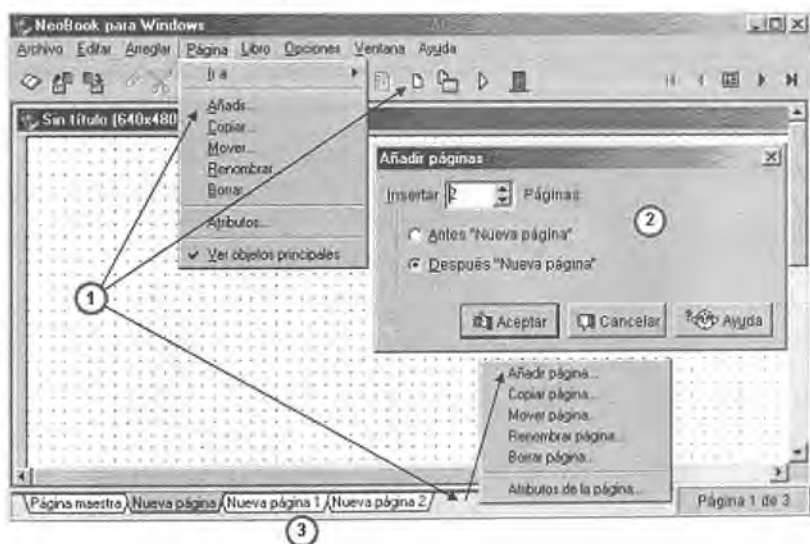
Añadir páginas

Podemos observar que nuestro nuevo libro dispone de dos páginas: Página maestra y Nueva página. En cualquier momento podemos insertar nuevas páginas antes o después de la página activa. La página activa es la que está visible en la pantalla y aparece en gris en la lengüeta de páginas.

Para añadir nuevas podemos utilizar varios procedimientos (1):

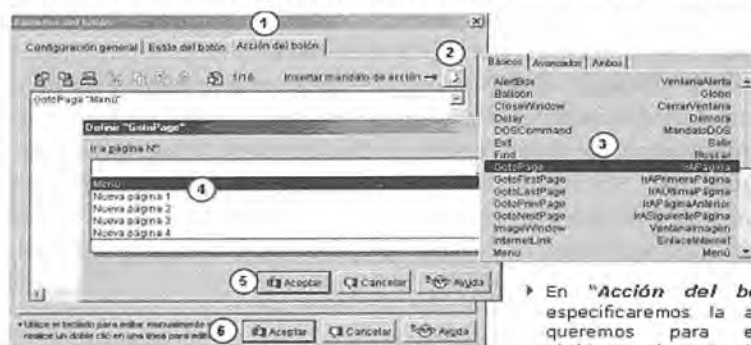
- ▶ Pulsamos **Página** en la barra de menú y seleccionamos **Añadir**
- ▶ Pulsamos el botón **Añadir página** de la barra de botones
- ▶ Pulsamos el botón secundario del ratón (derecho) sobre la zona de lengüetas de página y seleccionamos **Añadir**.

Se abrirá un cuadro de diálogo (2):



Nosotros organizamos el tutorial construyendo un grupo de páginas del proyecto *El planeta Júpiter*. Se explica el armado de cada página y criterios de diseño.

ILUSTRACIÓN 2. TUTORIAL NEOBOOK: ESTABLECER ACCIONES DE UN BOTÓN PASO A PASO



En "Acción del botón" (1) especificaremos la acción que queremos para el botón. Abriremos el cuadro de selección de acciones (2), seleccionaremos la acción "Ir a página" (3). En el asistente, abrimos el cuadro desplegable y seleccionamos la página "Menú" (4).

En este dossier tutorial se detallan minuciosamente los pasos a seguir. Posteriormente, sólo se menciona la necesidad de cada operación (por ejemplo: *colocar el botón de regresar*). De tal manera que los procedimientos se fueron incorporando paulatinamente, sin necesidad de "estudiarlos": si el alumno olvidaba alguno de los pasos necesarios podía volver a revisar la página donde la descripción estaba completa. Los procedimientos se ilustraban con capturas de pantalla, de manera tal que les sirviesen a los alumnos de referencia visual para moverse en la pantalla de ordenador personal.

ILUSTRACIÓN 3. TUTORIAL NEOBOOK: CAPTURA DE UNA PÁGINA DE LA PUBLICACIÓN

La página "Júpiter"

La segunda página de nuestra publicación contendrá la información que queremos mostrar a nuestro lector sobre uno de los planetas. En la siguiente figura podemos ver el aspecto de la página:



En esta página, tenemos varios objetos que podemos crear siguiendo los procedimientos descritos anteriormente:

- Título (JÚPITER)
- Imagen (Júpiter.bmp)
- Título ("¿En que año descubrió Galileo los satélites mayores de Júpiter?"), en letra arial cursiva, 10 puntos, amarilla.

UNAS PALABRAS ACERCA DE NUESTROS ALUMNOS

Decíamos que en el primer año que ofrecimos este curso tuvimos un grupo de 20 alumnos presenciales. En el año 2003 los 71 alumnos inscritos eligieron la modalidad a distancia. Este año tuvimos un grupo de 38 alumnos de los cuales sólo seis eran de Murcia, por lo cual todos cursaron con la modalidad on-line. En este año el número de estudiantes universitarios era minoría. Es curioso que muchos de los alumnos eran profesores o profesionales de la enseñanza de toda España. Un número significativo eran bibliotecarios.

A MODO DE CONCLUSIÓN

La experiencia de desarrollar, editar y coordinar este Curso a distancia, nos ha representado una profunda satisfacción. Sin embargo percibimos que la tarea de tutoría puede tener ventajas evidentes y, a la vez, limitaciones u obstáculos que debemos encontrar la manera de salvar. Nosotros estamos convencidos que nuestra propuesta es atractiva, y estratégicamente eficaz para el aprendizaje de los contenidos y las destrezas.

Sin embargo la comunicación escrita por medios electrónicos requiere de habilidades especiales por parte de los alumnos y de los tutores para poder interactuar de manera eficaz. Por un lado las posibilidades de comunicación (sincrónica y asincrónica) con todo el grupo podría ser fluida, pero por el otro, algunos de los alumnos perciben que estos medios son fríos y despersonalizados.

En este sentido procuramos en todo momento personalizar la relación con nuestros estudiantes, potenciando el desarrollo de las capacidades del alumno admitiendo en él la capacidad reflexiva, decisoria, activa y productiva. Alentamos en nuestros alumnos la autogestión y el autocontrol de su propio proceso de aprendizaje, ya que él mismo era el responsable de su formación.

Intentamos integrar los aspectos tecnológicos de los contenidos del Curso con los aspectos humanísticos y sociales.

Tuvimos especial cuidado en vincular la teoría con la práctica como elementos continuos del proceso de aprendizaje, realizando simulaciones realísticas con situaciones de la vida profesional.

Se procuró manifestar un auténtico respeto por las características individuales de cada estudiante, tales como edad, nivel académico, habilidad para aprender y experiencias previas.

Y por último estimulamos la capacidad autoevaluativa de los alumnos.

La experiencia de enseñanza-aprendizaje puso en evidencia que la modalidad on-line de este curso permite un manejo flexible del tiempo de aprendizaje, duración, ritmo e intensidad individual y personal de estudio, de acuerdo con las características intransferibles de cada uno.

Para cerrar digamos que la educación a distancia resulta exigente, no sólo por el apoyo logístico que requirió y por la demanda de disponibilidad hacia los tutores, sino por las características que los estudiantes deben desarrollar como prerrequisito para asegurar el éxito del aprendizaje: todo un salto en el vacío.

BIBLIOGRAFÍA

Acerca de la Educación a Distancia

- ALBANESI, Carlos. *El desafío de la Tecnología Informática e Internet en la Educación*. Buenos Aires: EXO Informática, 2000.
- BATES, A. W. *Technology, Open Learning and Distance Education*. Londres: Ed. Morgan & Son, 2000.
- CASAS Armengol, Miguel. *Univesidad sin clases, educación a distancia en América Latina*. Costa Rica: Editorial Valdés Larra, 2003.
- CECAD-UDG. *Desarrollo de Ambientes de Aprendizaje*. Cuaderno de Apuntes, 2000.
- Centro de la Universidad Abierta para la cooperación y los servicios internacionales. *La Universidad abierta del Reino Unido*.
- CHACÓN, Fabio y Sancho, Joana. *Enfoques sobre evaluación de los aprendizajes en educación a distancia I*. Barcelona: Editorial Octaedro, 2003.
- GUTIÉRREZ Pérez, Francisco y Prieto Castillo, Daniel. *La mediación pedagógica, Apuntes para una educación a distancia alternativa*. Bilbao: Ed. Deusto, 2004.
- GONZÁLEZ BRIGUARDELLO, Marcela. *Teoría y práctica de e-learning*. Madrid: Grupo Eidos, 2002.
- LUGO, María Teresa y SCHULMAN, Daniel. *Capacitación a distancia: acercar la lejanía. Herramientas para el desarrollo de programas a distancia*. Buenos Aires: Editorial Magisterio del Río de la Plata, 1999.
- MARTÍNEZ LÓPEZ, Francisco José. *Enseñanza virtual y e-learning para profesores universitarios principiante*. Madrid: Ed. Anaya, 2000.
- RUÍPÉREZ GARCÍA, Germán. *Educación virtual y e-learning*. Madrid: Fundación Auna, 2000.
- TORRES TORO, Sebastián. *Metodología de la enseñanza abierta a distancia*. Barcelona: Edición La Montaña, 2001.

Acerca de multimedia y educación

- APARICI, Roberto. El documento integrado. En *La revolución de los medios audiovisuales*. Madrid: Ediciones de la Torre, 1996.
- BARTOLOMÉ, Antonio R. Multimedia para el aprendizaje individual. En Sancho J. (Coord.) *Para una tecnología educativa*. Barcelona: Horsori, 1994.
- BOU BOUZÁ, Guillem. *El guión multimedia*. Madrid: Anaya Multimedia y Universart Autònoma de Barcelona, 1997.
- COLORADO CASTELLARY, Arturo. *Hipercultura Visual. El reto hipermedia en el arte y la educación*. Madrid: Estudios Complutenses, 1997.

- GALLEGO, Domingo. *Multimedia*. Madrid: UNED, 2000.
- GALLEGO Domingo y ALONSO Catalina. *Multimedia en la web*. Madrid: Dykinson, 1999.
- GAYESKI Diane, M. *Multimedia for learning. Development, application, evaluation educational*. New Jersey. Technology Publications, 1993.
- GUTIERREZ MARTÍN, Alfonso. Educación multimedia. Una propuesta desmitificadora. En *La revolución de los medios audiovisuales*. Madrid: Ediciones de la Torre, 1996.
- MARABOTTO, María Irma. Multimedia en educación. Conferencia en INFOCOM'2000 reproducida en *Novedades Educativas* n° 73, Buenos Aires, 2001.
- MARABOTTO, María Irma y GRAU, Jorge. *Multimedias y educación*. Buenos Aires: Fundec., 2000.
- VIVANCOS MARTÍ Jordi. *Entornos multimedia y aprendizaje*. Barcelona: Editorial Praxis, 1998.

La Red de Bibliotecas de la Región de Murcia: la experiencia de un plan de formación. Área de formación profesional

CARMEN R. MARTÍNEZ GARCÍA*, CARIDAD I. MONTERO DÍAZ**

Resumen: Hoy el papel de la biblioteca pública viene marcado por los acelerados cambios sociales del momento, por tanto es necesaria una voluntad real de desarrollo e impulso por parte de la propia Administración Pública, que comprende desde la clase política y los gerentes como principales agentes implicados y motores del cambio —unos por su capacidad de decisión y otros por su carácter técnico, profesional y permanente— hasta la totalidad de los empleados públicos.

La integración de los recursos humanos en la planificación general de cualquier organización garantiza el funcionamiento de la misma, y, entre otras actuaciones, consideramos necesario potenciar los programas de formación continuada y permanente para nuestros profesionales, con el fin de mejorar su preparación técnica, potenciar sus recursos personales y facilitarles la actualización de conocimientos y nuevas técnicas de trabajo.

La Biblioteca Regional de Murcia, como cabecera de la Red de Bibliotecas Públicas de la Región, y responsable del fomento de cooperación bibliotecaria, planifica anualmente —desde el año 1997— un programa de cursos para bibliotecarios municipales enmarcado en el “Plan de Formación para Funcionarios Locales de la Región”.

El proyecto está dirigido a todo el personal destinado en bibliotecas públicas y centros de lectura de nuestra Comunidad Autónoma, y los resultados indican que el plan de formación no sólo sirve para la actualización de conocimientos técnicos y de procedimientos de gestión de servicios públicos, sino que también es un espacio de encuentro que actúa como estímulo laboral para con-

* Biblioteca Regional de Murcia. Unidad de Coordinación bibliotecaria; carmenr.martinez@carm.es

** Biblioteca Regional de Murcia. Unidad de Coordinación bibliotecaria. caridad.montero@carm.es

seguir mejores rendimientos y ganar el reconocimiento justo de la sociedad para la que trabajamos.

Palabras clave: Biblioteca Regional de Murcia, red regional, formación continuada, formación permanente, calidad de servicios.

LA GESTIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y LA BIBLIOTECA

El modelo organizativo de las Administraciones Públicas debe estar basado en una relación abierta y dinámica entre organización y entorno actual. Las condiciones cambiantes que aceleradamente se producen en todos los ámbitos —culturales, políticos, sociales— generan nuevos sistemas de funcionamiento y exigen, por lo tanto, nuevos modelos de relación y nuevas formas de organización.

La biblioteca como elemento integrante de la Administración Pública tiene que realizar las funciones que definen su razón de ser, esto es servir al ciudadano, permitiendo la retroalimentación, o feed-back, con su entorno; lo que marcará su misión, objetivos y política de actividades.

Hoy, el ámbito de actuación de las bibliotecas públicas es tan amplio como las múltiples demandas y necesidades de la comunidad a la que atiende. Por lo tanto, las personas que desarrollan su trabajo en las bibliotecas públicas deben tener a su alcance las herramientas necesarias que les permitan desarrollar una serie de habilidades y aptitudes para desempeñar las funciones que implican las distintas áreas de un servicio bibliotecario, asimismo necesitan disponer de la formación apropiada para ejercer dichas funciones. Esto supone una continua revisión de la situación, que conlleva la actualización de la formación profesional y personal, y de las aptitudes y actitudes hacia los clientes, con el fin de garantizar la calidad en los servicios prestados.

Los recursos humanos suponen, generalmente, la proporción más elevada del presupuesto de una biblioteca. Son un importantísimo activo para el desarrollo y avance de la Administración Pública, y, si el sujeto de la adaptación no es favorable y no está predispuesto, difícilmente se conseguirá. Los responsables de la dirección de personas tienen que considerarlos como un elemento fundamental a integrar en la planificación del servicio, y debemos hacer un esfuerzo conjunto por definir adecuadamente las competencias, funciones y tareas de las distintas áreas laborales o puestos de trabajo.

Destacamos, por tanto, la conveniencia en impulsar los programas de formación permanentes y multidisciplinarios, con el fin de contribuir al desarrollo de capacidades, conocimientos, técnicas y habilidades, para la continua adaptación a los cambios que se producen en la sociedad, así como para mantener el estímulo y la motivación de los empleados públicos. Además, los planes de formación deben ajustarse a las necesidades específicas de las distintas categorías profesionales, y tienen que prestar una especial atención al personal que

trabaja en las bibliotecas más aisladas o con menos personal. Todo ello redundará, sin duda, en ofrecer un servicio de calidad en las bibliotecas públicas.

Proyecto Formación. Formación de bibliotecarios municipales de la Red regional de bibliotecas de Murcia.

INTRODUCCIÓN

El artículo 13.3 de la Ley 7/1990 de 11 de abril, de Bibliotecas y Patrimonio Bibliográfico de la Región de Murcia, como marco legal de actuación, considera la importancia y necesidad de la formación permanente del personal bibliotecario que presta sus servicios en los centros integrados en la Red regional de bibliotecas.

La Biblioteca Regional de Murcia (BRMU) diseñó, en 1997, un programa de formación anual enmarcado en el "Plan de Formación para Funcionarios Locales de la Región", con el propósito de contribuir a la formación permanente del personal bibliotecario que presta sus servicios en los centros integrados en la Red regional de bibliotecas, ofrecer herramientas de mejora en su calidad profesional y proporcionar la actualización de conocimientos que exige la progresiva adaptación a las nuevas técnicas de trabajo.

Los objetivos generales y prioritarios que se marcaron, y que siguen en vigor, son:

- Formación continuada del personal bibliotecario.
- Actualización de técnicas de trabajo y conocimiento de las nuevas aplicaciones informáticas para las bibliotecas.
- Mejora de la calidad de los servicios y ampliación de la oferta informativa.

El proyecto está dirigido a técnicos bibliotecarios, auxiliares y demás personal destinado en las bibliotecas públicas y centros de lectura de titularidad municipal de nuestra Comunidad Autónoma, que suman ya un total de 82 centros y aproximadamente 200 profesionales. La experiencia y los resultados indican que el plan de formación no sólo sirve para la actualización profesional de los empleados públicos, sino que también es un espacio de encuentro e intercambio de experiencias que actúa como motor que impulsa cambios de actitudes y de expectativas en la prestación de servicios, para conseguir una biblioteca pública más eficiente, dinámica e integrada en nuestra realidad social.

Para la programación y organización de cursos, la BRMU dispone de espacios y medios técnicos y humanos necesarios, así como de una relación de profesores para la impartición de los mismos. Dicha programación se realiza tras los resultados obtenidos del estudio y evaluación de las propuestas de los asistentes a ediciones de cursos anteriores, e introduciendo nuevos temas de for-

mación que permitan adecuar y fortalecer los recursos profesionales y personales de los destinatarios.

Las inscripciones son gratuitas y los gastos correspondientes a manutención, alojamiento y desplazamientos, en caso de ser necesarios, corren a cargo de cada uno de los Municipios titulares de la Biblioteca, o Centro de lectura, de los asistentes.

DESARROLLO DEL PROYECTO FORMACIÓN

En el año 1997, la BRMU marcó como objetivo prioritario, impulsar la creación de servicios fundamentados en el trabajo en red y cooperación de las bibliotecas de la Región, mediante el concurso de las nuevas tecnologías asociadas a la informática y las telecomunicaciones, con el fin de establecer unas sólidas bases para conseguir de las bibliotecas públicas unos verdaderos centros de información que, además de prestar los servicios tradicionales permitieran, cada vez más, familiarizarse con la información y sus nuevos soportes, de acuerdo con el *Manifiesto de la Unesco para la Biblioteca Pública de 1994*.

Era evidente que la presencia de las nuevas tecnologías en la biblioteca significaba un cambio crucial en la evolución de la profesión bibliotecaria. La unificación de procedimientos, la importancia de los datos estadísticos..., ponían de manifiesto que la implantación de la tecnología de la información debía ser contemplada desde distintas perspectivas. Los profesionales de las bibliotecas tenían que ser conscientes de la necesidad de dominar estas nuevas técnicas para el desempeño de su trabajo, pues resultaban una herramienta indispensable para la optimización de los recursos disponibles.

El plan de actuación perseguía homogeneizar los canales de información y unificar los sistemas y procedimientos técnicos de todas las bibliotecas públicas, de titularidad municipal, de la Región, lo que nos permitiría alcanzar dos objetivos operacionales:

- Catalogar todos los fondos de las bibliotecas públicas de la Región, es decir, poder disponer de información de todos los fondos bibliográficos de forma automatizada.
- Elaborar el *Catálogo Colectivo de la Región de Murcia* y crear la red cooperativa de información del Patrimonio Bibliográfico de Murcia, reduciendo decisivamente los esfuerzos dedicados a estas tareas.

El desarrollo de este proyecto implicaba realizar esfuerzos en varias direcciones, pero fundamentalmente, en la realización de cursos de formación para el personal de las bibliotecas municipales. En un grupo tan heterogéneo en cuanto a conocimientos de informática, se decidió programar un primer bloque de cursos con diferentes niveles adaptados a los conocimientos específicos de los bibliotecarios.

Por otro lado, iniciamos gestiones con la Escuela de Formación en Administración Local que, entre sus objetivos generales de investigación, estudio, información y difusión de las materias que afecten a la Administración Local, se encuentra también, la colaboración en la financiación para la formación y perfeccionamiento del personal de los municipios.

La adecuada selección del profesorado, la elaboración del material didáctico y la definición de la metodología y recursos a emplear, y en general todos aquellos aspectos relacionadas con la organización de los cursos, constituyeron la labor más importante para la consecución de los objetivos marcados.

En primer lugar se elaboraron las correspondientes "Fichas de propuesta de inclusión en el Plan de Formación para funcionarios locales de la Región" de los distintos cursos, bajo las recomendaciones generales de la Escuela de Administración Local de responder a una necesidad real de formación para un determinado colectivo, y destacando fundamentalmente los objetivos, destinatarios y contenidos del curso.

Así fue como en el año 1997 se convocó, por primera vez, el programa de cursos para bibliotecarios, enmarcado en el plan de formación para funcionarios locales. Estas convocatorias tienen carácter anual y están abiertas a todos los municipios de la Región. El proceso de selección de asistentes a los cursos es realizado por la Dirección General de Administración Local y la BRMU, en base a los requerimientos establecidos para cada curso en la convocatoria pública, y manteniendo siempre vigente el criterio de que asistan a todos los cursos, al menos un responsable de cada una de las bibliotecas que conforman la red regional, conforme a los siguientes criterios:

- Cursos realizados por el aspirante con anterioridad.
- Relación directa de las funciones y del puesto de trabajo que está desempeñando con el contenido del curso.
- Fecha de presentación de la solicitud.

Concluida la fase de priorización y selección de asistentes, pudimos comprobar la gran aceptación de los mismos, y por ello, la Dirección General de Administración Local, proporcionó los recursos económicos necesarios para la realización de dos ediciones de cada uno de los cursos del programa, y así permitir que todos los solicitantes, que reunían los requisitos señalados anteriormente, pudieran acceder a los mismos.

La valoración de los participantes resultó muy positiva, no solo por el aceptable nivel de objetivos conseguidos, sino porque el programa de formación se entendió, por parte de todos los profesionales, tanto ponentes como asistentes, como ocasión y lugar de encuentro, de exposición de ideas e intercambio de experiencias y conclusiones.

Los resultados obtenidos nos llevaron al convencimiento total de la necesidad de elaborar, desde ese momento, el Programa de formación continuada y anual, y atendiendo siempre las sugerencias de contenidos propuestos por los propios profesionales pero con las salvedades siguientes:

- Tratar los temas desde el punto de vista eminentemente práctico con el fin de que los asistentes puedan aplicarlos a sus centros de trabajo.
- Mantener la duración de los cursos o incluso ampliar los tiempos dedicados a propuestas y sugerencias.

MÉTODO DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA

Tras el estudio de los múltiples criterios y niveles con que se puede plantear un sistema de evaluación, optamos, en una primera fase, por cuantificar las "*reacciones de los participantes*" y medir la opinión de los alumnos, profesores y organizadores.

En la última sesión de cada uno de los cursos, se entrega a los alumnos y profesores un cuestionario elaborado por la BRMU con claridad y precisión, e incluyendo cuestiones dirigidas a apreciar valoraciones sobre distintos aspectos del programa, con la utilización de diferentes escalas, de 1 a 5 puntos, en los que los participantes señalan el grado de aceptación alcanzado. El cuestionario debe ser contestado anónimamente.

Para la evaluación de los "*conocimientos adquiridos*" se emplea el procedimiento de desarrollo de ejercicios prácticos alternado con la exposición teórica; de esta forma se comprueba el nivel de destreza conseguido en la aplicación de los conocimientos teóricos que el curso pretende aportar.

Por último y en un nivel más delicado de valoración, nos hemos decidido a realizar la medición de los "*cambios de comportamiento profesional*", siempre que nos resulta posible. Se trata de realizar un seguimiento para conocer los efectos de la actividad formativa a medio y corto plazo, dejando un espacio de tiempo suficiente para que los participantes puedan aplicar lo aprendido en sus puestos de trabajo. Para llevar a cabo este proceso de evaluación, se han programado cursos mensuales con la realización de una sesión semanal, mediante exposición teórica, análisis de casos reales y elaboración de proyectos concretos de mejora y de aplicación directa en las bibliotecas municipales.

La evaluación se convierte en un elemento más a integrar en el proceso de planificación general de los programas de formación, y debe realizarse antes, durante y después de la aplicación de cualquier programa, con el fin de mejorar los procesos y alcanzar los objetivos propuestos con la mayor eficacia posible.

CONCLUSIONES Y ACTUACIONES DE FUTURO

Las bibliotecas también son protagonistas de la profunda reforma estructural de las instituciones públicas y los profesionales que prestamos este ser-

vicio tenemos la obligación de revisar, con especial atención, aspectos tan importantes como:

- Los nuevos instrumentos y técnicas de gestión públicas, que nos permitan cambiar la orientación de servicio del sector público, y medir, no sólo la utilización de recursos y el cumplimiento de normas, sino el logro real de objetivos con mayor calidad.
- El sistema de organización administrativa, estableciendo una adecuación y permanente coherencia entre facultades, funciones y estructuras, con objeto de acercar la gestión a los ciudadanos.
- El grado de formación, compromiso y voluntad profesional del importantísimo activo de empleados públicos con el que contamos para el avance en la adaptación de la administración a la sociedad.

Ante este nuevo panorama y siendo conscientes del papel que debe asumir la biblioteca como centro de producción, gestión y difusión de información, de apoyo al aprendizaje y como punto de encuentro de integración cultural, destacamos la importancia de dirigir las propuestas de actuación hacia la continua revisión de dos aspectos fundamentales y desarrollar en la actualidad una programación en base a los siguientes objetivos formativos:

- Aptitudes y capacidades en técnicas de gestión de información.
- Habilidades y estrategias de comunicación interpersonal, tanto a nivel interno de la organización con el equipo de trabajo, como externo y de comportamiento en la atención a los ciudadanos.

Hasta el año 2001 se venían programando y organizando los cursos para el personal de las bibliotecas municipales a través del "*Plan de Formación para Funcionarios Locales de la Región*", pero nos planteamos la posibilidad de abrir nuevas vías de colaboración que garantizasen la colaboración de las distintas entidades con capacidad de dedicación a la formación continuada.

Así fue, como en el año 2002, contactamos e iniciamos la colaboración, en materia de programación de cursos de formación para bibliotecarios, con la Federación Española de Municipios y Provincias con sede en Murcia (FMRM), que desde la firma del Acuerdo para la Formación Continua en la Administración Pública de 1995, ha venido desarrollando un importante programa de formación dirigido al conjunto de empleados públicos locales.

Potenciar el papel de la formación y profundizar en el conocimiento de la gestión pública de los recursos humanos supone el impulso hacia el protagonismo de los empleados públicos, incidiendo, sin duda, en la mejora de la calidad del servicio. Las Administraciones Públicas tienen que apostar por "*un cambio cultural que sirva para vitalizar el sentido de responsabilidad y de servicio público, y que sitúe al funcionario como depositario y administrador de recursos públicos*".

ANEXO I:

PROGRAMAS DE FORMACIÓN Y EVALUACIÓN ANUAL

PROYECTO FORMACIÓN 1997

CURSO 1: *Introducción a la informática.*

Duración: 12 horas.Objetivos: — Conocer Sistema operativo MS-DOS.
— Conocer entorno Windows.Contenido: 1. Estructura de hardware.
2. Software. Sistemas operativos.
3. Sistema operativo MS-DOS.
4. Windows.

CURSO 2: *Automatización de bibliotecas. Biblio-3000 iniciación.*

Duración: 8 horas.Objetivos: — Configurar Biblio-3000.
— Catalogar monografías en sistema automatizado.
— Exportar-Importar registros.Contenido: 1. Monografías: Configuración, catalogación, búsquedas y listados.
2. Comunicaciones: Internet e Importación y exportación de registros.
3. Utilidades: Productos impresos.

CURSO 3: *Automatización de bibliotecas. Biblio-3000 avanzado.*

Duración: 16 horas.Objetivos: — Mejorar la utilización de los módulos de trabajo.
— Realizar préstamos/devoluciones/reservas, etc.
— Catalogar publicaciones seriadas.
— Diseñar listados.
— Gestionar adquisiciones.Contenido: 1. Catalogación distintos formatos.
2. Búsquedas avanzadas.
3. Listados.
4. Lectores.
5. Préstamos-Devoluciones-Reservas.
6. Adquisiciones.

CURSO 4: *Automatización de bibliotecas. Biblio-3000 expertos.*

Duración: 8 horas.Objetivos: — Optimizar la aplicación.
— Diseñar listados.
— Realizar consultas.Contenido: 1. Optimización de los diferentes módulos.
2. Confeccionar los listados de la aplicación.
3. Responder consultas

CURSO 5: Animación a la lectura y formación de usuarios en bibliotecas.

Duración: 15 horas.

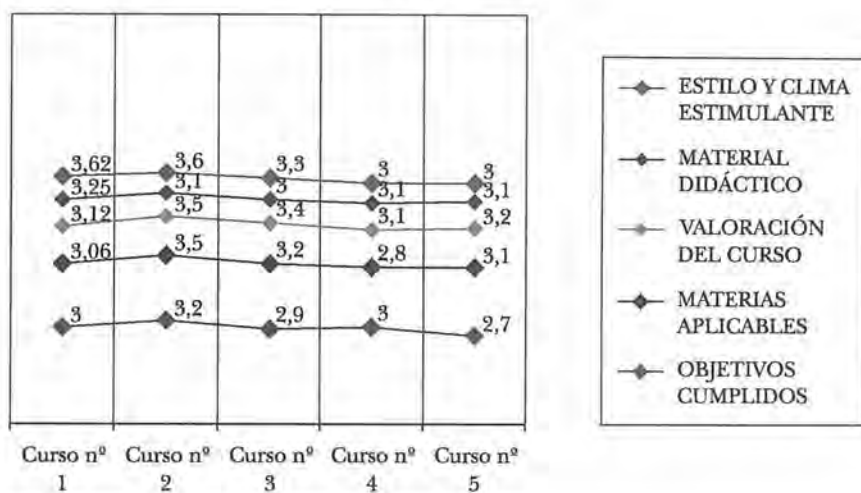
Objetivo: — Conocimiento de actividades que posibiliten el incremento de uso de los fondos y servicios de las bibliotecas.

Contenido: 1. Extensión cultural en bibliotecas.
 2. Programación, patrocinio y evaluación de proyectos culturales.
 3. Formación de usuarios.
 4. Animación a la lectura.

Nº DE CURSOS
9

HORAS IMPARTIDAS
110

PARTICIPANTES
183

EVALUACIÓN CUANTITATIVA
CURSOS 1997

PROYECTO FORMACIÓN 1998

CURSO 1: Windows-95.

Duración: 12 horas.

Objetivos: — Comenzar a trabajar en entorno Windows-95.
 — Utilizar recursos ubicados en otros equipos.

Contenido: 1. Novedades de Windows-95.
 2. Fundamentos.
 3. Trabajo en Windows.
 4. Introducción a redes.
 5. Posibilidades de conexión a Internet.

CURSO 2: Automatización de bibliotecas. Biblio-3000 Windows.

Duración: 25 horas.

Objetivos: — Mejorar la utilización de los módulos de trabajo.
— Realizar préstamos, devoluciones, reservas...

Contenido: 1. Catalogación distintos formatos.
2. Búsquedas avanzadas.
3. Lectores.
4. Préstamos, devoluciones y Reservas.
5. Listados.
6. Adquisiciones.

CURSO 3: Selección de fondo.

Duración: 20 horas.

Objetivos: — Conocer y utilizar los recursos informativos al servicio de los centros de información.
— Adquirir nociones básicas para seleccionar el fondo de la biblioteca en función de las necesidades de su centro.

Contenido: 1. Criterios y principios para la selección.
2. Selección de monografías.
3. Selección de literatura infantil y juvenil.
4. Selección de material no librario.
5. Fuentes de información para la selección.

CURSO 4: Formación de usuarios. Cómo desarrollar un programa.

Duración: 25 horas.

Objetivos: — Conocer y utilizar los recursos informativos al servicio de los centros de información.
— Adquirir nociones básicas para desarrollo de formación de usuarios.

Contenido: 1. Formación de usuarios, conceptos básicos.
2. Análisis de necesidades del centro.
3. Desarrollo del programa (teoría y práctica).

CURSO 5: Técnicas de comunicación de Actividades culturales.

Duración: 20 horas.

Objetivos: — Conocer y utilizar las técnicas de comunicación.
— Conocer recursos de comunicación en patrocinio.

Contenido: 1. La comunicación en el centro.
2. La comunicación externa.
3. Tratamiento de la comunicación en patrocinio.
4. Caso práctico.

Nº DE CURSOS

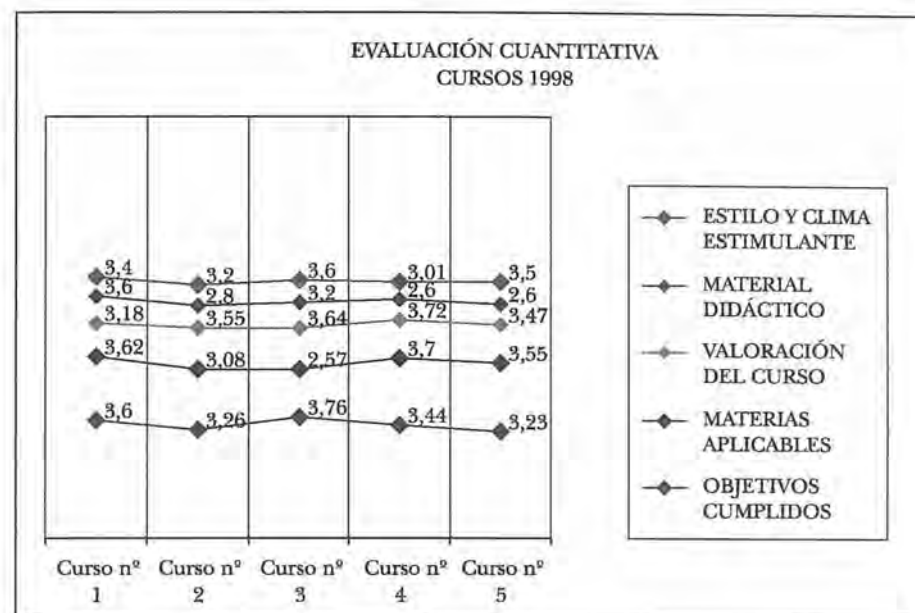
9

HORAS IMPARTIDAS

184

PARTICIPANTES

137

**PROYECTO FORMACIÓN 1999**

CURSO 1: La Biblioteca y las nuevas tecnologías. Recursos Informáticos.

Duración: 16 horas.

Objetivo: 1. Conocer y utilizar los recursos que las nuevas tecnologías nos ofrecen.

Contenido: 1. Informatización de las bibliotecas públicas.

2. Las bibliotecas en Internet.

3. Correo electrónico.

CURSO 2: Automatización de bibliotecas. Biblio-3000 versión Windows.

Duración: 30 horas.

Objetivos: — Mejorar la utilización de los módulos de trabajo.

— Realizar préstamos, devoluciones y reservas.

— Catalogar publicaciones seriadas.

— Diseñar listados.

— Gestionar adquisiciones.

Contenido: 1. Catalogación distintos formatos.

2. Búsquedas avanzadas.

3. Lectores.

4. Préstamos, devoluciones y reservas.

5. Listados.

6. Adquisiciones.

Nº DE CURSOS

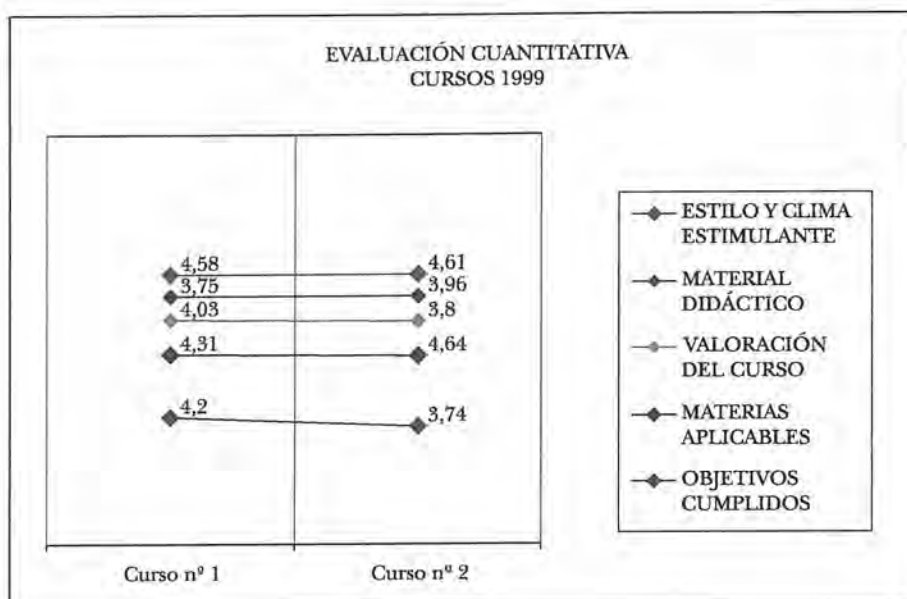
4

HORAS IMPARTIDAS

92

PARTICIPANTES

66



PROYECTO FORMACIÓN 2000

CURSO 1: *Automatización de bibliotecas. Biblio-3000. Puesta en marcha y captura masiva de datos.*

Duración: 16 horas.

Objetivos: — Optimizar la aplicación.
— Diseñar listados.
— Realizar consultas.

Contenido: 1. Puesta en marcha del sistema de gestión bibliotecaria.
2. Instalación
3. OPAC
4. Copias de seguridad
5. Captura de registros.

CURSO 2: *Automatización de bibliotecas. Curso avanzado de Biblio-3000 Versión Windows.*

Duración: 25 horas.

Objetivos: — Mejorar la utilización de los módulos de trabajo.
— Realizar préstamos, devoluciones y reservas.
— Catalogar publicaciones seriadas.
— Diseñar listados.
— Gestionar adquisiciones.

Contenido: 1. Optimización de los diferentes módulos.
2. Confeccionar los listados de aplicación.
3. Realizar consultas.

CURSO 3: *Creación de páginas web para bibliotecas.*

Duración: 16 horas.

Objetivos: 1. Conocer y utilizar recursos que las nuevas tecnologías ofrecen.

Contenido: 1. Organización de información.
2. Formato HTML.
3. Estilo y diseño de páginas web.

CURSO 4: Servicios bibliotecarios en Internet.

Duración: 16 horas.

Objetivos: 1. Conocer y utilizar recursos que las nuevas tecnologías ofrecen.

Contenido: 1. Aplicaciones en Internet.
2. Las bibliotecas en Internet
3. Acceso a usuarios de bibliotecas

Nº DE CURSOS

5

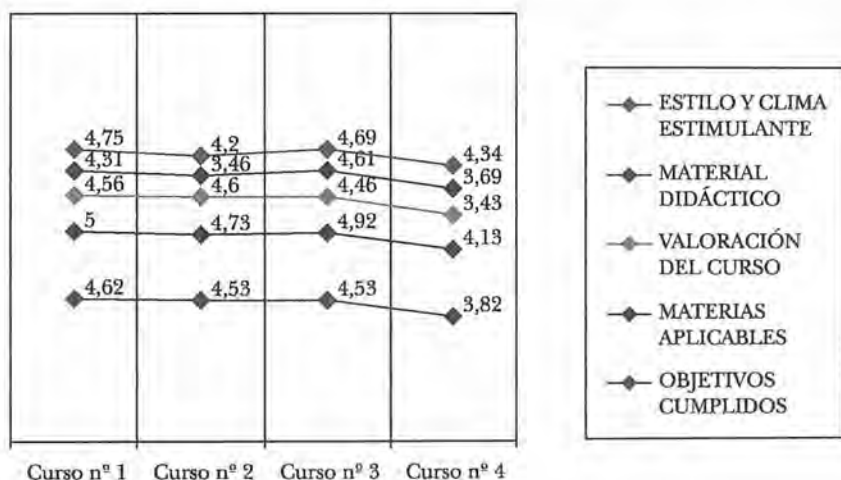
HORAS IMPARTIDAS

89

PARTICIPANTES

65

**EVALUACIÓN CUANTITATIVA
CURSOS 2000**



PROYECTO FORMACIÓN 2001

CURSO 1: Automatización de Bibliotecas. Biblio-3000 Windows básico.

Duración: 16 horas.

Objetivos: — Instalación y puesta en marcha del sistema de gestión Biblio-3000,
— Exportar-importar registros.
— Realizar préstamos, devoluciones, reservas.

Contenido: 1. Puesta en marcha del sistema de gestión bibliotecaria.
2. Captura de registros (importación y exportación).

CURSO 2: Automatización de Bibliotecas. Biblio-3000 Windows avanzado.

Duración: 25 horas.

Objetivos: — Optimizar la aplicación.
— Diseñar listados.
— Realizar consultas.
— Gestión de préstamo.
— Actualización del módulo OPAC.

Contenido: 1. Actualización de los diferentes módulos.
2. Confeccionar los listados de aplicación.
3. Realizar consultas.
4. Optimización de la gestión de circulación.
5. Rentabilización de los recursos del OPAC.

CURSO 3: Creación de páginas web para bibliotecas.

Duración: 16 horas.

Objetivo: 1. Conocer y utilizar los recursos que ofrecen las nuevas tecnologías.

Contenido: 1. Organización de información.
2. Formato HTML.
3. Estilo y diseño de páginas web.

CURSO 4: Bibliotecas infantiles y juveniles: la colección.

Duración: 16 horas.

Objetivo: — Conocer las principales tendencias de narrativa infantil y juvenil.
— Trabajar sobre los criterios de selección.

Contenido: 1. Narrativa y criterios para seleccionar.
2. Libro informativo: criterios para seleccionar.
3. Album y animación a la lectura

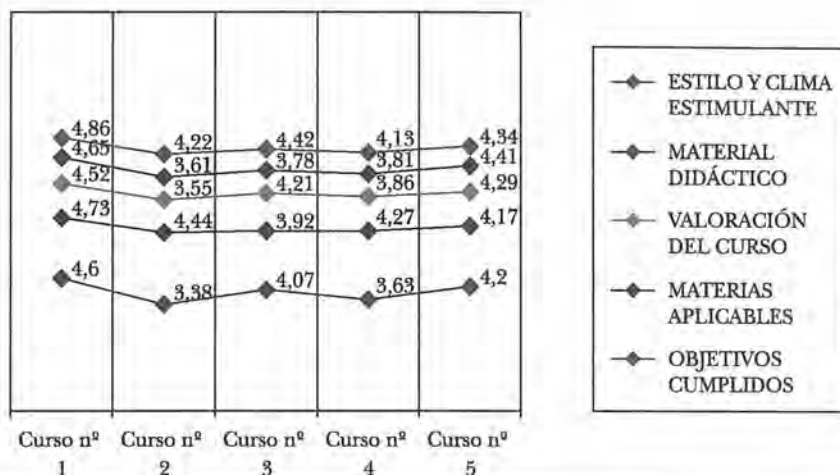
CURSO 5: Formación de usuarios y mejora de la calidad en los servicios. Recursos para Bibliotecas Municipales.

Duración: 25 horas.

Objetivo: — Conocer y utilizar los recursos informativos de los centros de información.
— Adquirir nociones básicas para el desarrollo de proyectos de formación de usuarios.

Contenido: 1. Habilidades de comunicación.
2. La calidad en la difusión y planificación de la formación de usuarios.
3. La calidad en la difusión, acceso y comunicación.
4. Evaluación en la difusión: la comunicación.

Nº DE CURSOS	HORAS IMPARTIDAS	PARTICIPANTES
5	98	97

EVALUACIÓN CUANTITATIVA
CURSOS 2001

PROYECTO FORMACIÓN 2002

CURSO 1: *Bases documentales y correo electrónico.*

Duración: 16 horas.

Objetivo: — Proporcionar recursos para utilizar los recursos informáticos de la Red.
 — Formación continuada para mejorar la calidad en el servicio.

Contenido: Parte 1ª. Bases documentales

1. Búsquedas
2. Documentos digitales

Parte 2ª. Correo Electrónico

1. Enviar y recibir ficheros adjuntos
2. Opciones de los mensajes
3. Manejo de carpetas y manipulación de mensajes

CURSO 2: *Calidad en los servicios bibliotecarios. Auto-evaluación y plan de gestión.*

Duración: 32 horas.

Objetivo: — Conocer procedimientos de evaluación de una Biblioteca municipal.
 — Adquirir habilidades en la planificación de acciones necesarias para mejorar la calidad de los servicios.

Contenido: 1. La calidad en los servicios bibliotecarios municipales.

2. El proceso de auto-evaluación.
3. Diagnóstico y plan de gestión.

Nº DE CURSOS

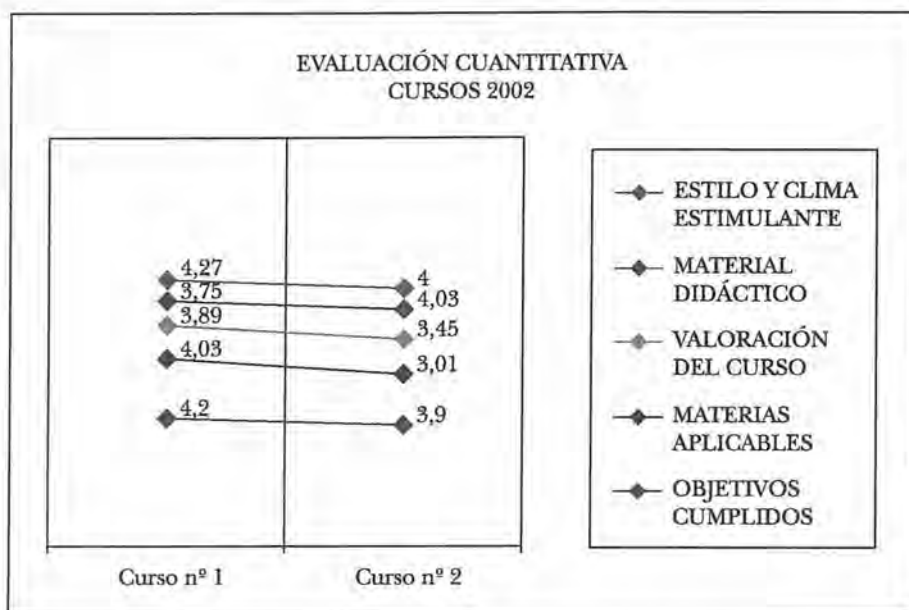
2

HORAS IMPARTIDAS

48

PARTICIPANTES

39



PROYECTO FORMACIÓN 2003

CURSO 1: Automatización de Bibliotecas. Biblio-3000 windows. Gestión y mantenimiento de la aplicación.

Duración: 16 horas.

Objetivo: — Proporcionar recursos para utilizar los recursos informáticos de la Red.
— Formación continuada para mejorar la calidad en el servicio.

Contenido: (1) PARTE 1ª. MANTENIMIENTO
1.2 Copias de seguridad
1.3 Índices
1.4 Mensajes de error
1.5 Comprobaciones de mantenimiento
(2) PARTE 2ª. GESTIÓN
2.1 Productos impresos
2.2 OPAC
2.3. Exportación de registros
2.4. Circulación

CURSO 2: Internet para Bibliotecas públicas: fuentes, estrategias de búsqueda y evaluación.

Duración: 25 horas.

Objetivo: — Conocer y utilizar estrategias de búsquedas de información en Internet.
— Aplicar las habilidades adquiridas en el servicio de información a sus clientes.

Contenido: 1. Evaluación de fuentes de información en Internet.
2. Habilidades y estrategias de búsqueda de información de calidad.
3. Buscadores, portales y servicios de información y referencia.

4. Fuentes seleccionadas. Temas, estructura y contenidos.
5. Prácticas de búsqueda y evaluación.

CURSO 3: *Comunicación y atención al cliente en Bibliotecas Municipales*

Duración: 21 horas.

Objetivo: — Conocer y utilizar estrategias de búsquedas de información en Internet.
 — Aplicar las habilidades adquiridas en el servicio de información a sus clientes.

Contenido: 1. Comunicación y relaciones interpersonales.
 2. La habilidad social de la comunicación.
 3. La asertividad

Nº DE CURSOS

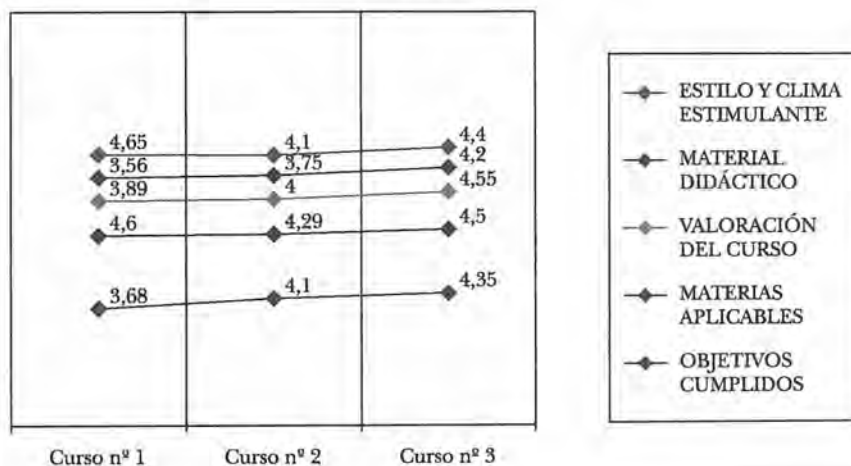
3

HORAS IMPARTIDAS

62

PARTICIPANTES

51

EVALUACIÓN CUANTITATIVA
CURSOS 2003ANEXO II:
EVALUACIÓN COMPARATIVA

TOTAL DE
ASISTENCIAS
624

TOTAL DE HORAS IMPARTIDAS

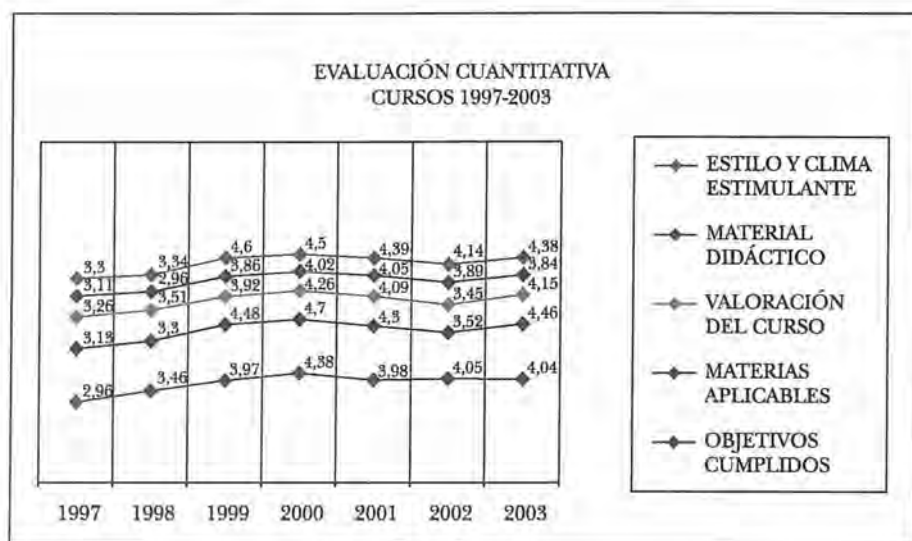
719

Nº DE CURSOS

22

Nº DE EDICIONES

37



BIBLIOGRAFÍA:

- La biblioteca pública: nuevos retos y estrategias en la sociedad de la información. Diputación de Barcelona. Servicio de Bibliotecas. 2003. <http://www.diba.es/cerc/interaccio2002/seminar/s3/bibliotecdoc.htm>
- Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. IFLA/UNESCO, 2001.
- Las bibliotecas públicas en España. Una realidad abierta. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2001.
- La Formación continuada de bibliotecarios y documentalistas: bases para una evaluación/informe elaborado por Angel Villagrà Rubio...[et.al]. [Madrid]. Federación Española de Sociedades de Archivística, Biblioteconomía y Documentación, 1996
- GÓMEZ HERNÁNDEZ, José Antonio. Biblioteconomía. conceptos básicos para la gestión de bibliotecas. Murcia: DM, 1999
- Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública. 1994.
- Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. 2002.
- Pautas PULMAN. <http://www.pulmanweb.org/DGMs/DGMs.htm>
- Ordenes de la Consejería de Presidencia de la Comunidad Autónoma de Murcia, de los Planes de formación de la Escuela de Administración Local, publicadas en BORM, nº 134/1997, nº 62/1999, nº 58/2000, nº 75/2001, nº 69/2003, nº 51/2004.

Investigación para la formación de documentalistas en alfabetización en información: un doctorado en la Universidad Carlos III de Madrid

MIGUEL ÁNGEL MARZAL GARCÍA-QUISMONDO*

Resumen: En la comunicación se abordarán tres aspectos que han ido diseñando una línea de investigación dentro del Programa de Doctorado en Documentación de la Universidad Carlos III de Madrid, cuyo objeto es elaborar modelos e instrumentos desde la Documentación para la alfabetización en información y organización semántica de recursos para la Educación, de modo que los Centros de Recursos para el Aprendizaje efectúen la centralidad que el nuevo modelo educativo les concede:

- a) Evolución diacrónica de los contenidos, metodología y procedimientos de enseñanza-aprendizaje que ha experimentado el curso, para adecuarse a las orientaciones que la investigación en Documentación, la Educación para la Sociedad del Conocimiento y las encuestas de los profesionales iban pergeñando para la función imprescindible del documentalista en Educación, de modo que se ha considerado un elemento para la Mención de Calidad de Programas de Doctorados.
- b) Exposición de los proyectos de investigación, hoy activos, que se han derivado del curso de Doctorado, con indicación de sus objetos y campos de investigación, así como de las líneas colaborativas abiertas con grupos de investigación, las tesinas y tesis doctorales en actual proceso de elaboración.
- c) Análisis de los desarrollos futuros planteados desde el curso de Doctorado en la formación de los documentalistas como "alfabetizadores en información". los retos para el Análisis Documental que plantean lo "learning objects" y la acción educativa de los documentalistas en los CRAI.

* Profesor Titular y Director de Programa de Doctorado en Documentación. Universidad Carlos III de Madrid; mmarzal@bib.uc3m.es

Palabras clave: Investigación en alfabetización informacional; análisis de contenido en educación; Doctorado en Documentación; formación en Documentación.

INTRODUCCIÓN

El término *Sociedad de la información* está hoy, en diversos ámbitos académicos y profesionales, ampliamente difundido y sin duda suscita debates, reflexiones e investigaciones suficientemente fundamentados, de modo que hoy también se evidencia entre la comunidad científica la insoslayable necesidad de que esta "sociedad de la información", concebida con una firme dimensión de "civilización" (sería el germen de una nueva "revolución" en la historia humana, al estilo de la revolución neolítica o industrial) protagonice un salto cualitativo hacia la *Sociedad del conocimiento*.

Naturalmente, en este salto cualitativo, implica resolver adecuadamente la relación conceptual en el binomio información y conocimiento dentro de los actuales entornos tecnológicos, así como la nueva funcionalidad y estrategias en los procesos de aprendizaje significativo y asimilación comprensiva para *conocer*. Son muchas las áreas de conocimiento que deben ser implicadas en este fenómeno, pero indudablemente entre ellas están con peso específico propio las Ciencias de la Documentación.

Es bien cierto que las unidades de información tienen una dilatada y relevante tradición de apoyo en Educación, especialmente respecto a la alfabetización, desde la biblioteca pública, y la renovación pedagógica, desde los diferentes ensayos de generación de la biblioteca escolar. No es menos cierto que las distintas reformas del sistema educativo, producto de los perturbadores efectos del desarrollo de la *sociedad postindustrial* y de las *nuevas tecnologías de la información y comunicación*, apreciase como factores relevantes en el proceso educativo, elementos didácticos tales como la *motivación*, *el autoaprendizaje*, *la diversidad curricular*, *el aprendizaje significativo*, *la formación continua* o *la metodología activa*. En este nuevo escenario educativo, particularmente la biblioteca escolar transformaba su funcionalidad: desde pivote de experiencias de renovación pedagógica a centro de recursos de información en el proceso educativo. Si bien la biblioteca escolar seguía adoleciendo de personalidad jurídica en el sistema educativo, así como de una concepción de servicio documental educativo, por tanto sin recursos ni personal, las técnicas de Documentación se incorporaban a la *escuela*: desarrollo de las destrezas de investigación mediante el conocimiento de estrategias de búsqueda y recuperación de información, técnicas de catalogación y clasificación documentales, manejo de fuentes de información, normas y método para la elaboración del trabajo científico. La biblioteca escolar, aún innominada, adquiriría una vocación de taller y laboratorio de destrezas intelectivas en el proceso educativo.

La realidad era, pues, que las Ciencias de la Documentación adquirirían una neta *función procedimental* en el sistema educativo, sin embargo los decisivos cambios de la pasada década de los 90 alteraron con rotundidad el recién conquistado espacio educativo: el desarrollo de Internet y su radicalmente distinto modo de representar y recuperar información, por ende conocimiento. El portentoso desarrollo de la web habría de incorporar como nuevos factores educativos, la *inteligencia emocional* referida a la usabilidad de recursos informativos, la *diversidad curricular* referida a la accesibilidad, la *motivación* referida a los "tópicos" de interés en la web y su materialidad en las comunidades virtuales, la *metodología activa* referida a la virtualidad e interactividad de los recursos informativos electrónicos, el *autoaprendizaje* referido al dinamismo y transversalidad de los hipertextos e hipermedia, la *formación continua* referida al atopismo y acronía de la web, la "*nueva*" *alfabetización*, que a la competencia lectoescritora unía la competencia en obtener semántica de la semiótica de los contenidos digitales en red, la *clasificación taxonómica* de las áreas de conocimiento alterada por el desarrollo del *metarrelato* y el *pensamiento asociativo*.

Las consecuencias de tan importantes cambios se están comenzando a estudiar para investigar el modo de organizar los contenidos informativos, y obtener así *conocimiento*, mediante una representación y recuperación de la información que ha tenido como efecto perturbador la disociación de la competencia entre la *lectura digital* y la escritura hipermedia. Es quizás una de las "fronteras" más importantes y atractivas para la alfabetización en información.

Son, pues, muchos retos los que el paso a la sociedad del conocimiento plantea para una eficaz acción didáctica de las Ciencias de la Documentación en la *Era del Aprendizaje*, propia de la sociedad de la información, pero entre ellos dos han atraído la atención de la investigación dentro del Programa de Doctorado en Documentación de la Universidad Carlos III de Madrid: la transformación de la biblioteca escolar en CRA (Centro de Recursos para el Aprendizaje) y la acción formadora del bibliotecario en alfabetización en información, en tanto que educador para la sociedad del conocimiento.

ANÁLISIS DOCUMENTAL DE CONTENIDO PARA LA EDUCACIÓN

La acción de la biblioteca y del bibliotecario como complemento en la alfabetización es, según hemos anotado, larga y conocida, así como la función de la biblioteca pública y escolar como soporte para un más efectivo currículum académico en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Son, afortunadamente, abundantes los estudios y la literatura escrita sobre experiencias, proyectos, modelos, funciones, diseños, cursos, reuniones, en ese sentido. Es evidente que los estudios se dirigían a la acción mediadora y sustentante del bibliotecario en el proceso educativo desde el espacio de una "biblioteca educativa" como centro de recursos, sin embargo desde la óptica de investigación parecía al descubierto un panorama sumamente atractivo: el bibliotecario agente

en el proceso educativo, educador en la sociedad de la información, alfabetizador en información.

La óptica investigadora, arriba apuntada, orientaba el campo de investigación hacia derroteros más específicos, que podían añadirse a las aportaciones de las Ciencias de la Documentación desde la Catalogación, Clasificación, Fuentes de información en sentido lato, incluso desde la metodología del trabajo científico. Un punto de partida sumamente atractivo podía ofrecerlo el ámbito del Análisis Documental de Contenido (en adelante, ADC) desde sus modelos teóricos de aplicación, dirigidos hacia la Educación. Era evidente que la *representación de la información* en la web determinaba el proceso del *aprendizaje significativo*, por cuanto no importaba tanto cómo organizar la información, sino el conocimiento, en un momento en que la organización taxonómica y la jerarquía de saberes, propia de la Ilustración, mostraba las mismas deficiencias que los Sistemas de Clasificación en las bibliotecas virtuales o digitales, proceso similar a las disfunciones que presentaban los sistemas de indexación o tesauros, en su concepción originaria. La *recuperación de información* para saber y conocer, superaba su vocación estratégica en las búsquedas de información y referencias informativas obtenidas, para convertirse en un necesario itinerario cuyo recorrido procuraba, él mismo, conocimiento. Esta perspectiva, además y de modo más relevante, convertía la acción del bibliotecario en un elemento nodal del proceso educativo. El bibliotecario *debía* ser formador y educador.

Los factores que impulsaban al ADC como elemento del proceso educativo se manifestaban con creciente contundencia:

- a) La nueva noción de *contenido*, enriquecida desde el contenido textual con: el *contenido digital*, cuya base es el “dato”, que divorcia mensaje y soporte y se caracteriza por portar intrínsecamente una doble capa, física (requiere un etiquetado) y lógica (es designativo, narrativo, pero también categorizable); el *contenido icónico* y sus estructuras informativas representativa, abstracta y simbólica, de modo que funde forma y fondo informativos y inconsistente e incoherente por su extrema polisemia.
- b) La nueva concepción de documento, entendido como una “función” determinada por la virtualidad e interactividad propias de los documentos electrónicos, de modo que su contenido deriva de la semántica otorgada a su disposición semiótica y a su *potencialidad epistemológica*, susceptible de establecer su “interés” en una comunidad virtual.
- c) La convergencia con el PLN, conjunto de modelos e investigaciones cuyo objetivo es generar instrumentos de lenguajes documentales capaces de reconocer el lenguaje natural. Su punto de partida es la definición de la *Lingüística de Corpus*, que no es una especialidad académica, sino una muestra de la lengua a la que se dota de objetivos definidos, a tenor de los cuales el corpus es etiquetado (evidencia morfosintáctica), parentizado (evidencia de sus constituyentes sintácticos) y analizado

(evidencia de sus relaciones sintácticas). Para la consecución de sus objetivos, el PLN acude a recursos y técnicas de ingeniería lingüística orientadas a la desambiguación y al análisis sintáctico siguiendo un proceso metódico: atención a la *morfología*, mediante un analizador morfológico con definición de *tagsets* y a un desambiguador basado en reglas o estadísticas; atención a la *sintaxis* bien por analizadores sintácticos parciales o superficiales (*chunkers*), bien por analizadores sintácticos completos en *treebank*; *redes semánticas* para interpretación de sentidos mediante ontologías o fuentes léxicas. Este proceso, en cada nivel indicado, se apoya en un tipo de analizador o *parser*. Esta convergencia se manifiesta tanto más interesante cuanto se observa, al procesar los textos educativos, que el lenguaje utilizado en los materiales curriculares de una materia varía en extensión, calidad y semántica de una etapa a otra, por lo que se dificulta la comprensión por el educando.

- d) Las enunciaciones de un nuevo *modelo educativo*, que integre adecuadamente las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, de modo que apostando por el modelo presencial, donde puede ejercerse adecuadamente el “magisterio” y la socialización educativos, pueda desarrollarse eficazmente el aprendizaje telemático, virtual, interactivo, compartido y distribuido. En el nuevo modelo educativo, que está perfeccionando aún sólo para la Educación Superior la Unión Europea, junto a las destrezas y habilidades, el educando debe ejercitar las *competencias*, entendidas como: “competencias específicas” del área de conocimiento, referidas a los contenidos propios, competencias profesionales y académicas; “competencias transversales”, entendidas como competencias instrumentales, personales y sistémicas. Esta vía de investigación es tanto más efectista, cuanto alteraba la perspectiva investigadora de la *alfabetización en información*. Es verdad que el concepto y noción de alfabetización en información es polisémico y anfibológico por antonomasia, una etiqueta que acepta muchos significados, a los que se añadía uno más: desde el ADC adquiriría una dimensión alfabetizadora para la competencia en la lectura digital.
- e) El desarrollo de la *biblioteca híbrida, digital y virtual*, con sus propios procesos técnicos y de organización y gestión de contenidos. Estas nuevas unidades de información, referidas hacia el ciberespacio informativo, tienen como caracteres visibles no sólo su inmanejable volumen, su politextualidad e hipertextualidad, sino también su metamorfosis en una “biblioteca personal”. El usuario-educando adquiere una visible primacía manifestada en que uno de los elementos rectores de la gestión de contenidos es la *selección*. Este contexto justifica una alteración en el concepto y función del material docente, material curricular o recurso educativo, por cuanto el recurso informativo electrónico debe adquirir unas propiedades diferentes.

La conjunción de todos estos factores ha permitido el diseño de un curso dentro del Programa de Doctorado en Documentación de la Universidad Carlos III de Madrid, la consecución de un Proyecto de investigación por parte de la CICYT, así como el desarrollo de unas interesantes experiencias formativas, todo ello sostenido por la constitución de un grupo de investigación en el Departamento de Biblioteconomía y Documentación.

INVESTIGACIÓN DESDE EL CURSO DE DOCTORADO

Es preciso indicar que dentro de la titulación de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad Carlos III, en su 1º y 2º ciclo, no existe ninguna materia que aborde las bibliotecas escolares o la formación del documentalista en Educación, bajo ninguna perspectiva, si bien se abordaba la Catalogación desde el programa ABIES.

Esta injustificable ausencia, junto a los factores arriba expuestos, justificaron que en el curso académico 1999-2000 se ofreciera dentro del Programa de Doctorado un curso que abordaba *Las bibliotecas escolares en la sociedad de la información*, con una aceptación importante. En este momento, el curso y la investigación ofrecida se orientaron hacia la función de la biblioteca escolar como centro de recursos de información en la *escuela* y de renovación pedagógica, los modelos plausibles para la gestión de contenidos más que de la colección, organización de recursos educativos, diseño y ejecución de unidades didácticas desde la biblioteca escolar, automatización de la gestión de la biblioteca escolar y redes. Desde el año 2000, sin embargo, dos acontecimientos resultaron revulsivos en el diseño del curso: la publicación e impacto creciente de las Normas de Alfabetización en información, con sus posteriores ediciones y estudios analíticos; la publicación de la norma ISO/IEC 13250-2000 para tópic maps. El curso de Doctorado experimentaba una rápida evolución que reflejaba su título: en 2001 se ofreció como *Documentación y recursos didácticos en la Era de la información*, y en 2004 se ofrece como *Análisis Documental de Contenido y organización del conocimiento en Educación* (su diseño completo puede hallarse en <http://www.uc3m.es/uc3m/gral/TC/ESDO/esdo03programamarzal04.html>). El curso se estructura en su programación básica:

Objetivos

1. Analizar los modelos teóricos de los procedimientos educativos en la escuela y los modelos teóricos del Análisis Documental de Contenido, para formular paradigmas que colaboren en la acción de la Documentación sobre la Educación, en el proceso hacia la Sociedad del Conocimiento.

2. Estructurar las competencias precisas en la Alfabetización en Información, como las habilidades necesarias en la escritura hipertexto y la metalectura, en un entorno generador del metarrelato y la lectura icónica desde la Realidad Virtual y la Realidad Ampliada.
3. Compendiar y estructurar conceptualmente las normas y especificaciones editadas sobre la Alfabetización en Información, para definir su marco teórico en Documentación, detectar tendencias y organizar corrientes que evidencien una política de información en torno a la Alfabetización en Información.
4. Definir los modelos teóricos más eficaces en la enunciación de modelos aplicativos para la Organización del Conocimiento en recursos educativos electrónicos, a partir de las nuevas tendencias en Clasificación, Indexación, Terminología, Lingüística Computacional y Cognitiva, Cibersemiótica.
5. Detectar y estudiar las aplicaciones para la organización del conocimiento en Educación, de las Ontologías y los recursos lingüísticos automáticos para el Procesamiento del Lenguaje Natural, con el fin de optimizar las posibilidades del pensamiento asociativo, hacia un eficaz aprendizaje significativo.
6. Investigar la potencialidad aplicativa en la organización del conocimiento para la Educación de los metadatos como elemento de identificación y organización, en aras de una aplicación eficiente de los mapas conceptuales y el diseño de tópic maps en ámbitos de conocimiento y comunidades virtuales concretas.
7. Conceptuar, definir y caracterizar, desde los parámetros de la Documentación, el material didáctico idóneo en los entornos tecnológicos y las comunidades discursivas virtuales hacia la Sociedad del Conocimiento: los Learning Objects.
8. Establecer los indicadores de evaluación de calidad de los Learning Objects respecto a su efectividad en el desarrollo de competencias en Alfabetización en Información y organización del conocimiento.

Unidades Didácticas

1. Sociedad de la Información: modelos teóricos de la Educación y la Documentación hacia la Sociedad del Conocimiento.
 - Perspectiva histórica: modelos de Educación y Enseñanza para la escuela.
 - Las disfunciones educativas de la Sociedad de la Información.
 - Nuevos entornos sociales para el conocimiento.
 - Propuestas de modelos hacia la Sociedad del Conocimiento.

2. Alfabetización en Información.
 - Metarrelato y metalectura.
 - Competencias en el documento de la Sociedad Postindustrial.
 - Concepto de Alfabetización en Información.
 - Normas y especificaciones de la Alfabetización en Información.
3. Organización del Conocimiento en Educación.
 - Modelos teóricos de Análisis Documental de Contenido para Educación.
 - Tendencias en Clasificación, Indización y Resumen Documental.
 - Paradigmas teóricos para sistemas informativos en Educación.
4. Representación y Recuperación de información para Educación.
 - Ontologías.
 - Técnicas y procedimientos de Procesamiento de Lenguaje Natural.
 - Tesoros y estructuras fraseológicas verbales.
 - Metadatos para Educación.
5. Nuevos entornos educativos y recursos didácticos.
 - Comunidades Virtuales.
 - Recursos didácticos: del material didáctico al recurso electrónico.
 - Mapas Conceptuales.
 - Tópico maps para Educación.
6. Recursos informativos y Educación: los Learning Objects (LO).
 - E-learning y sus medios educativos.
 - Caracteres, propiedades y funciones de los LO.
 - Tratamiento documental de los LO.
 - Aplicaciones educativas de los LO.
7. Los LO y las competencias en la Sociedad del Conocimiento.
 - Evaluación de los LO para las competencias.
 - Calidad de los LO para los aprendizajes de la Sociedad del Conocimiento
 - Los LO y las bibliotecas digitales como centros de recursos educativos.
8. Propuestas de investigación.

Vías de investigación

1. Nuevo concepto, modos y medios de lectura, con análisis del nuevo concepto e instrumentos de promoción de la lectura.
2. Investigación sobre los modos de competencias lectoras: multiculturalismo, accesibilidad y usabilidad de recursos informativos y educativos para colectivos con necesidades especiales.

3. Estudios sobre la tipología de lectura: digital, hipertextual, icónica, virtual e interactiva.
4. La Documentación en el entorno educativo: la biblioteca escolar como centro de recursos educativos virtuales e interactivos.
5. Análisis de las competencias en Alfabetización de la Información: recursos, instrumentos, estrategias para su consecución.
6. Observación de tendencias en normas y especificaciones de la Alfabetización en Información para sustentar una política de información en Educación.
7. Tendencias e iniciativas de asociaciones e investigadores de la Documentación respecto de la Alfabetización en Información.
8. Investigación, para apuntar modelos teóricos, sobre las grandes corrientes de investigación en Análisis Documental de Contenido destinados a la organización del conocimiento en el ciberespacio.
9. Análisis teórico y procedimental de Ontologías para Educación, junto con investigación de base y aplicativa de recursos automáticos de Lingüística Computacional y técnicas de Procesamiento de Lenguaje Natural, para desarrollar una recuperación de información con estructuras dinámicas y en entornos de pensamiento asociativo.
10. Experimentos aplicativos de metadatos, como instrumento de organización de recursos para un aprendizaje autónomo, abierto, colaborativo y significativo.
11. Investigación, implementación, desarrollo y diseño de “material didáctico” en el ciberespacio para las comunidades educativas virtuales, desde dos puntos técnicos de partida: mapas conceptuales y tópic maps.
12. Arquitectura instruccional y diseño instructivo de LO para aplicaciones educativas desde los parámetros de la Documentación.
13. Experiencias aplicativos de LO para comunidades educativas concretas, áreas de conocimiento concreto y en el entorno lingüístico EPA (Español Profesional y Académico)
14. Investigación y propuesta de modelos teóricos sobre la acción de los LO para la evaluación e indicadores de calidad en el conocimiento y competencias alfabetizadoras.

El Doctorado, por definición, tiene por finalidad esencial la elaboración de tesinas primero y de tesis después y así se ha ido gestando una vía de investigación dentro de la línea de investigación de Análisis de Contenido, consignada en el Plan Estratégico de Investigación del Departamento, vía sustentada en el actual proceso de elaboración de:

Tesis Doctorales

- Alfabetización en información en el ámbito de las bibliotecas escolares.
- Ontologías de dominio para los recursos educativos en Enseñanza Superior. CRAI y LO.
- Tópico Maps y visualización de información para Educación.
- Accesibilidad y alfabetización en información para discapacitados visuales.
- Bibliotecas públicas y formación para la sociedad del conocimiento.

Tesis

- Promoción de la lectura, como política estratégica de la gestión de la colección y contenidos.
- Estudios de usuarios en las bibliotecas escolares para una política de redes bibliotecarias en Colombia.
- Modelos de ontologías y metadatos para la organización de recursos educativos en CRA y CRAI.
- Alfabetización en información para literatura infantil: México.
- Política de información en Educación y diversidad multicultural: Panamá.

El Programa de Doctorado obtuvo la Mención de Calidad por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte en su convocatoria de 2004, revalidada en la convocatoria de 2004, para lo que fue sometida a la evaluación de un Comité Externo de la ANECA durante el mes de mayo de 2004. Esta circunstancia ha permitido una programación más holgada en la financiación y proyección académica, como también incorporarnos a la oferta de Movilidad de Profesorado, con el fin de incorporar a la docencia a investigadores relevantes de los distintos cambios de investigación, en el caso del presente curso, pudo compartir sus experiencias investigadoras y reflexiones científicas, D. José Antonio Gómez Hernández, con unos resultados sumamente positivos, según reflejaron las encuestas de calidad de los doctorandos.

INVESTIGACIÓN DESDE PROYECTOS

La dinámica suscitada por el impulso del curso de Doctorado fue generando una colaboración estrecha entre los investigadores que iban optando por la vía de investigación, arriba apuntada, para la consecución del grado de Doctor. Esta importante sinergia animó a esta "colectividad de investigadores" a sustanciarse como *equipo de investigación*, para lo que pareció lo más adecuado ver reconocida su personalidad científica y financiada su labor investigadora mediante la aprobación de un Proyecto de Investigación.

Así fue como se elaboró la Memoria Científica y propuesta de un Proyecto de Investigación, presentado a la CICYT en la convocatoria de 2002. El resultado fue su aprobación por la CICYT, notificada el 23 de julio de 2003, del Proyecto *Documentación y tecnologías de la información para educación: herramientas para la alfabetización informacional y organización de recursos didácticos*, con nº de referencia BSO2003-04895, una dotación de 19.200 euros y una duración de 3 años.

El Proyecto se definía:

Objetivos Generales

La **relevancia** del proyecto se justifica por las aportaciones que desde la Documentación pueden hacer: a) la incorporación práctica y metodológica de los principios científicos y supuestos teóricos de esta disciplina para la adecuada alfabetización informacional, contando con todos los agentes involucrados en el proceso educativo, y b) la adopción de las últimas tendencias en Documentación para la Clasificación y Organización del Conocimiento, y el análisis del diseño de herramientas para el Procesamiento del Lenguaje Natural, para implementar un sistema de recuperación de información que, adaptado al ámbito de la Educación, contribuya a lograr una formación educativa telemática, eficaz en la enseñanza y sustantiva en el aprendizaje.

La **pertinencia** del proyecto reside, por tanto, en la posibilidad que ofrece de: 1) aportar un marco conceptual sistémico-informacional de herramientas enfocadas a la recuperación y organización de recursos didácticos para el aprendizaje significativo en red, 2) desarrollar herramientas de recuperación informativa que permitan elaborar materiales didácticos y metodológicos adecuados a las actuales necesidades de la alfabetización informacional, y 3) Implementar las herramientas y recursos didácticos elaborados en diversas actividades que, orientadas a la formación y al impulso de la dimensión social de la alfabetización informacional, se dirigen especialmente a Estudios de Postgrado y Bachillerato, y a optimizar la función educativa y potencialidades de la Biblioteca Escolar.

Objetivos específicos

- Identificar, a través de estudios específicos de usuarios, las necesidades de aprendizaje observadas por la comunidad educativa, en lo relativo al desarrollo de habilidades en el manejo de información.
- Diseñar un modelo conceptual de representación del conocimiento que facilite la recuperación de la información contenida en las actuales

fuentes electrónicas, adaptado a las necesidades observadas en el ámbito educativo.

- Desarrollar herramientas específicas de recuperación informativa, tanto desde el punto de vista teórico (categorizaciones y clasificaciones verbales) como técnico (analizadores).
- Definir estándares educativos que sirvan de guía y recomendación al profesorado respecto a la elaboración de materiales didácticos en el entorno tecnológico.
- Establecer indicadores que permitan evaluar dichos materiales didácticos como recursos educativos, desde el punto de vista técnico, de diseño y pedagógico.
- Aplicar las herramientas desarrolladas en el proyecto, para diseñar y elaborar materiales didácticos específicos que puedan, como modelo, tanto incorporarse a proyectos formativos ya en curso (Vg. Proyecto de Doctorado en Documentación on-line), como ponerse a disposición del profesorado vía electrónica.

Metodología y plan de trabajo

FASE 1: Estudios de usuarios y definición del modelo conceptual.

Al concluir esta fase con la que iniciamos nuestro estudio pretendemos obtener una perspectiva clarificadora del alcance del proyecto que sirva como punto de partida a la investigación.

Tarea 1.1 Estudios de usuarios.

En este periodo nos proponemos elaborar sondeos de opinión entre una selección de miembros pertenecientes a la comunidad educativa y realizar estudios de usuarios con el fin de poder identificar las necesidades específicas de aprendizaje relativas al acceso y uso de la información con Nuevas Tecnologías.

Tarea 1.2 Definición del modelo conceptual.

En esta tarea nos proponemos desarrollar el modelo conceptual del que partimos en el proyecto. Se trata de modelos teóricos consolidados que consideramos absolutamente pertinentes a nuestros objetivos en su dimensión educativa: la Angelética, la Cibersemiótica y la lingüística Cognitiva.

Esta tarea nos permitirá lograr un esquema de organización conceptual que se adapte a las necesidades educativas observadas y detectadas en la tarea 1.1.

FASE 2. Organización y recuperación de recursos educativos en Internet.

Tarea 2.1 Lingüística de Corpus, Lingüística Computacional y técnicas de Procesamiento de Lenguaje Natural (PLN).

En este periodo nos dedicaremos a efectuar estudios rigurosos de Lingüística de Corpus, Lingüística Computacional y técnicas de Procesamiento de Lenguaje Natural (PLN) para conocer las posibilidades y nivel de eficacia de las herramientas documentales destinadas a organizar y recuperar recursos educativos en Internet.

Tarea 2.2 Análisis y control de metadatos.

Realizaremos en este momento estudios de análisis, identificación y control de metadatos como medio de organizar conceptualmente los recursos electrónicos destinados a convertirse en material didáctico.

Tarea 2.3 Diseño de una herramienta.

Llegados a este punto estamos en disposición de acometer el diseño de una primera herramienta para la organización y recuperación de información educativa (recursos, materiales didácticos e información general a través de Internet). Esta herramienta ha de servir como punto de partida que proporcione soporte a los nuevos escenarios educativos que irán complementando a la escuela. La tesis doctoral en curso de uno de los investigadores de nuestro equipo dentro de esta línea de investigación, *Desarrollo de un sistema interactivo de organización del conocimiento para recursos educativos de acceso telemático orientado a la formación complementaria en la educación superior* contempla la aplicación de sus resultados en los diferentes planes de explotación previstos.

FASE 3: Generación automática de tesauros.

Tarea 3.1 Categorización y clasificación de estructuras verbales.

En esta tarea pretendemos la elaboración de un corpus doctrinal lingüístico para categorizar y clasificar estructuras verbales que soporte la arquitectura de tesoro en recuperación de información y recursos educativos. Esta acción la desarrollaremos mediante la implementación, adaptada al uso didáctico, de analizadores e indexer (ya desarrollados en proyectos anteriores por parte del actual equipo investigador), con el fin de lograr el desarrollo de un tesoro de verbos para aplicaciones educativas. La clasificación verbal se orientará a modelizar las relaciones asociativas tesaurales para la recuperación de información y recursos educativos.

Tarea 3.2 Generación automática de tesauros con topic maps.

Al llegar a este período estaremos en disposición de conseguir la generación automática de tesauros implementados con estructuras verbales a través de topic maps y destinados a aplicaciones de carácter educativo.

FASE 4: Doctorado on-line en Documentación.

Tarea 4.1 Modelo global para el Programa de Doctorado en Documentación.

En esta primera tarea nuestro objetivo es diseñar un modelo global de doctorado virtual e interactivo, adecuando el diseño de "web educativa" y "web tutorial", para incrementar las posibilidades formativas y favorecer la adquisición de capacidades para alumnos de tercer ciclo y profesorado universitario. La puesta en funcionamiento de este programa ofrecería la posibilidad de acceso al mismo de un gran número de estudiantes iberoamericanos que han mostrado, desde sus inicios, gran interés por este doctorado.

Tarea 4.2 Modelo del curso "Documentación y recursos didácticos en la era de la información".

En esta tarea nos enfrentamos al diseño y puesta en funcionamiento efectivo, virtual en su técnica e interactivo en su finalidad formativa, del curso *Documentación y recursos didácticos en la era de la información*, dentro del Programa de Doctorado en Documentación de la Universidad Carlos III de Madrid para su utilización como modelo en el desarrollo del resto de los cursos del programa expuesto en la tarea 4.1.

FASE 5: Alfabetización informacional.

Tarea 5.1 Alfabetización Informacional para el desarrollo curricular y la formación del profesorado.

En esta tarea nos proponemos la incorporación y difusión, desde la Escuela, a través de la biblioteca escolar de la Alfabetización Informacional para el desarrollo curricular y la formación del profesorado. Estas acciones las llevaremos a cabo mediante la puesta en marcha de cursos de formación a docentes, con estos cursos se potenciará el desarrollo de las destrezas necesarias para ser un buen gestor y responsable de la biblioteca escolar (función tradicional del bibliotecario escolar) pero, sobre todo, la adquisición de los conocimientos y habilidades necesarias que permitan aplicar la metodología y estrategias de la Documentación en la Educación mediante la nueva organización del conocimiento, clasificación de recursos didácticos electrónicos y evaluación de estos recursos para el aprendizaje y la *alfabetización en la información* (nuevas

funciones). El primero de estos cursos, ya gestionado y aprobado por la Subdirección Territorial del MECD dará comienzo en Febrero de 2003 y funcionará como una experiencia piloto de la que habrá de surgir un seminario de investigación formado por los primeros profesores que se incorporen a estos cursos y el profesorado de la Universidad Carlos III que lo imparte, entre ellos varios investigadores del proyecto que proponemos.

Tarea 5.2 Normas para la alfabetización informacional.

Observadas en el estudio preliminar a realizar en la fase 1 las carencias y necesidades sobre normalización en alfabetización informacional, nos proponemos en esta tarea el estudio sistemático de normas vigentes en el panorama internacional sobre alfabetización informacional con el fin de diseñar unas normas adaptadas a nuestra propia realidad nacional.

Tarea 5.3 Difusión social de la Alfabetización informacional.

En esta tarea nos ocuparemos de la difusión social de la Alfabetización informacional desde la Biblioteca Escolar dentro del Programa Ciudades Educadoras, como queda contemplado en el Proyecto Europeo *Ciudades Educadoras*, del que forma parte el Ayuntamiento de Getafe y a partir del cual se ha iniciado una experiencia aplicativa, ya en funcionamiento desde hace una año, en colaboración con el Departamento de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad Carlos III Madrid. La Biblioteca Escolar, abierta a los ciudadanos en general tras concluir la jornada diaria de los colegios, es capaz de crear cauces adecuados para hacer de la ciudad un espacio útil para la formación del ciudadano, y desde una perspectiva específica optimizar los recursos educativos electrónicos hacia el aprendizaje significativo y la optimización de los recursos de las bibliotecas escolares, como complemento de las bibliotecas públicas, dentro de una red colaborativa.

FASE 6: Materiales didácticos digitales para la alfabetización informacional.

Tarea 6.1 Material multimedia interactivo.

En esta tarea nos proponemos generar material multimedia interactivo destinado a diferentes fines, entre los que destaca:

- Servir como base a posibles cursos on-line que se organicen en la Universidad Carlos III y en la Universidad de la Laguna.
- Experimentar un modelo de creación de material multimedia a través de la cooperación de equipos multidisciplinares.
- Generar material multimedia destinado a la alfabetización informacional y al programa de Doctorado on-line presentado en las tareas 4.1, 4.2 y 5.1.

Tarea 6.2 Indicadores para material didáctico.

Emprenderemos en esta tarea un riguroso análisis y estudio de estándares educativos publicados por distintas asociaciones profesionales y el contraste de dichos estándares con las necesidades de aprendizaje identificadas en el proyecto para poder llegar a definir estándares educativos que sirvan de guía y recomendación al profesorado respecto a la elaboración de materiales didácticos en entorno tecnológico.

Tarea 6.3 Indicadores para recursos didácticos.

En esta tarea llevaremos a cabo un análisis de los indicadores nacionales e internacionales publicados relativos a recursos educativos electrónicos, para determinar su posible aplicación al ámbito educativo y definir un conjunto de indicadores que permitan evaluar los materiales didácticos como recursos educativos, desde el punto de vista técnico, de diseño y pedagógico.

Tarea 6.4 Modelo de recurso didáctico en red.

Acometeremos en esta tarea el diseño y elaboración, utilizando las herramientas desarrolladas en el proyecto, de un recurso didáctico en red sobre una materia curricular específica de enseñanza no universitaria, tanto para ejemplificar la utilidad de dichas herramientas en la recuperación informativa dentro del ámbito educativo, y la validez de los estándares e indicadores definidos en el proyecto, como para que pueda servir de modelo en proyectos formativos futuros o ya en curso, y ponerse a disposición del profesorado vía electrónica.

FASE 7: Coordinación y evaluación global del proyecto.

Esta fase no puede programarse como las anteriores dadas sus especiales características. La acción de coordinación, que deberá llevar a cabo el director del proyecto e investigador principal, habrá de extenderse a lo largo de todo el proyecto haciendo posible, de este modo, la integración de todas las tareas previstas con el propósito de obtener los resultados esperados que son:

- Dar inicio y consolidar un nuevo campo de investigación destinado a cumplir una importantísima función académica y social, el de la incorporación de los principios científicos de la Ciencia de la Documentación en el mundo de la Educación, con vistas a posibilitar la alfabetización informacional y el desarrollo de herramientas para organización y recuperación de información educativa en Internet basadas en el procesamiento del lenguaje natural.
- Diseño, organización y puesta en funcionamiento on-line del Programa de Doctorado en Documentación de la Universidad Carlos III de Madrid.

- Incorporación y difusión, desde la Escuela, a través de la biblioteca escolar de la Alfabetización Informacional para el desarrollo curricular y la formación del profesorado.
- Difusión social de la Alfabetización informacional desde la Biblioteca Escolar dentro del Programa Ciudades Educadoras.

INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Según se ha apuntado en los epígrafes anteriores, el equipo de investigación que se ha ido gestando ha dirigido sus esfuerzos de investigación aplicada a tres áreas:

1. *Cursos de Formación Inter.-CAP. Subdirección Territorial Madrid-Sur*

Se orientó a la formación de profesores para desempeñar la función de documentalistas en centros educativos escolares, capacitándoles para acceder a las nuevas redes de información. El objetivo último se sustanció no tanto en el desarrollo de las destrezas necesarias para ser un buen gestor y responsable de la biblioteca escolar, sino en adquirir los conocimientos y habilidades necesarias que permitan aplicar la metodología y estrategias de la Documentación en la Educación de la Sociedad de la Información, mediante la nueva organización del conocimiento, clasificación de recursos didácticos electrónicos y evaluación de estos recursos para el aprendizaje y la *alfabetización en la información*, paso preliminar hacia el diseño de *centros de recursos virtuales de información*.

La orientación del curso pareció conveniente por cuanto procuró ofrecer una nueva dimensión formativa, alejada del modelo clásico de formación en biblioteca escolar ofrecida hasta el momento por las instituciones, mucho más centrada en la gestión automatizada y en la animación a la lectura.

Para el desarrollo del proyecto se programaron dos fases, una primera fase de formación teórico – práctica que se llevó a cabo durante el 2º trimestre del curso académico 2002-2003 y una segunda fase de aplicación práctica e investigación conjunta desarrollada durante el curso académico 2003-2004.

- a) Programación de contenidos de la primera fase de formación teórico —práctica. En la primera fase del Proyecto se ejecutó de un plan de formación teórico— práctico de 50 horas, de las que se contemplaron una carga docente de 16 sesiones de 3 horas cada una, es decir, total de 48 horas y 2 horas para la realización de una evaluación de este plan. Las 16 sesiones de carga docente se organizaron en la formulación y ejecución de las siguientes Unidades Didácticas:
 - I. La alfabetización en información
 - II. La Organización de los recursos educativos: Abies 2.

- III. Recursos Educativos en Internet: tipos de recursos, búsqueda y organización
- IV. Medios Gráficos en Internet: aspectos tecnológicos y semióticos aplicados a su uso didáctico
- V. Planificación y evaluación de los recursos educativos
- VI. Las Nuevas Tecnologías para el diseño de Unidades Didácticas

La evaluación de calidad de la primera fase se realizó conjuntamente por parte del Departamento de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad Carlos III Madrid y el CAP (Centro de Apoyo al profesorado) de Getafe, Dirección General de Formación de la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid. Esta evaluación positiva supuso la constitución de los participantes en el curso en un Seminario de Investigación adscrito al citado Departamento y al CAP de Getafe.

- b) Seminario de investigación: alfabetización en información y bibliotecas escolares. El seminario de investigación está formado por profesores de Enseñanza Primaria y Secundaria del área territorial sur de la Comunidad de Madrid, inscritos en el C.A.P. y por el equipo de investigación coordinado por el Dr. Marzal. Este seminario comenzó su andadura en Noviembre de 2003 y finalizará su primera fase a finales de 2004. Para iniciar el trabajo hemos partido de los conocimientos adquiridos en el curso previo *Las Bibliotecas Escolares como recursos didácticos virtuales* y se han establecido distintos ámbitos de investigación orientados a categorizar modelos teóricos de aplicación desde la Biblioteca Escolar, con una nueva dimensión en donde la Documentación, el trabajo colaborativo y la virtualidad adquieren un papel relevante. Los ámbitos de investigación en los que trabaja el grupo son los siguientes:
 - Estudios de usuarios y evaluación de recursos didácticos.
 - Intranet para los centros escolares.
 - Recursos y servicios de información en apoyo del aprendizaje.
 - El profesor como usuario de Información.
 - Bibliotecas Escolares y redes de cooperación.
 - Organización de la información en el entorno digital.
 - Modelos Conceptuales de la Documentación para la Alfabetización en la Información.

Este curso ha tenido una interesante prolongación en un Curso de verano, organizado por la Universidad Carlos III de Madrid, en el campus de Colmenarejo la primera semana de julio de 2004, donde se propuso, como una de sus conclusiones promocionar una asociación con vocación académica y científica.

2. *Proyecto Ciudades Educadoras del Ayuntamiento de Getafe.*

El Ayuntamiento de Getafe está adscrito a un proyecto de la Unión Europea, *Ciudades Educadoras*, cuyo objetivo se dirige al fomento de nuevos espacios para la *educación* de los ciudadanos, complementarios y alternativos a la escuela. Este objetivo llevó a la Concejalía de Educación del municipio getafense a contactar con el Departamento de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad Carlos III de Madrid en el año 2000 para desarrollar una experiencia, consistente en la apertura a la comunidad educativa de las bibliotecas escolares de determinados centros educativos en horario no lectivo.

El equipo de investigación asumió tan interesante experiencia, como un nuevo campo experimental. El equipo se encarga de la selección de alumnos de 1º y 2º ciclo de la titulación para encargarse de las bibliotecas escolares como becarios, luego les procura formación preliminar y tutoración durante su participación en la experiencia, que se desarrolla por un año natural. El Ayuntamiento selecciona los centros educativos participantes (12 en la actualidad), siguiendo criterios de equipamiento y ordenación territorial del municipio, a los que procura subvención económica para la biblioteca, apoyo de recursos humanos para sustentar la experiencia, y libra dinero para las becas de los alumnos, gestionadas a través del SOPP de la Universidad Carlos III de Madrid. El centro educativo proporciona un tutor para el alumno en la biblioteca escolar, las instalaciones e infraestructura necesarias para mantener la biblioteca escolar abierta, una vez el centro ha sido cerrado.

La experiencia ha sido sumamente atractiva para todos los participantes: el Ayuntamiento ha obtenido una *extensión* de bibliotecas públicas municipales optimizando espacios y recursos, la comunidad educativa se beneficia de un nuevo espacio para el proceso educativo, los alumnos obtienen compensación económica y una certificación de experiencia profesional, por último el equipo de investigación encuentra un espacio para desarrollar experiencias, cuyos hitos más destacables han sido:

- Adecuaciones del programa ABIES 2 a las bibliotecas escolares.
- Apoyo en técnicas de estudio.
- Promoción de la lectura.
- Actividades de dinamización y difusión en la gestión de la colección.
- Actividades de dinamización cultural en el entorno educativo.
- Formación en nuevas tecnologías.
- Apoyo en el diseño de programación de unidades didácticas.

3. *Cooperación profesional y académica.*

Área todavía muy en su origen y en la que estamos experimentando. Se ha dedicado fundamentalmente a intentar poner en marcha una lista de distri-

bución, con la utópica meta de servir de foro para la constitución de una comunidad virtual de interés en *alfabetización en información*, según nuestra concepción, a la que hemos denominado ALFAINFOR, a través de la cual hemos tomado contacto con ALFINCAT. La lista va adquiriendo incorporaciones, intenta suscitar algunos temas de debate y se encuentra en plena fase de expectativas.

BIBLIOGRAFÍA

- AREA MOREIRA, Manuel. (Coord.) *Educación en la sociedad de la información*. Bilbao: Desclee De Brouwer, 2001.
- Association of College and Research Libraries Information (ACRL) (2000) *Literacy Competency Standards for Higher Education*. Disponible en Internet: <http://www.ala.org/acrl/ilcomstan.html> [Consulta: 29/11/2002]
- BERNHARD, P. La formación en el uso de la información: una ventaja en la enseñanza superior. Situación actual. *Anales de documentación*, nº 5, 2002, pp. 409-435.
- BOWDEN, David. Revisión de los conceptos de alfabetización informacional y alfabetización digital. *Anales de Documentación*, nº 5, 2002, pp. 361-408.
- BRUCE, Christine; CANDY, P. *Information Literacy Around the World: Advances in Programs and Research*. New South Wales: Charles Sturt University, Centre for Information Studies, Occasional publications, n.1, 2000.
- BUDD, R. W. Información, interacción, intercomunicación: tejiendo la red global. El impacto de Internet en el futuro de la educación. *Zer, revista de estudios de comunicación (komunikazio ikasketen aldizkaria)* nº 2, 1996. Disponible en Internet: <http://www.ehu.es/zer/> (Consulta: 29/11/2002).
- BURBULES, N. C.; CALLISTER, T. A. *Educación: riesgos y promesas de las Nuevas Tecnologías*. Barcelona: Granica, 2001.
- CAÑAS, Alberto J.; et al. Colaboración en la construcción de Conocimiento mediante mapas conceptuales. *Actas del VIII Congreso Internacional sobre Tecnología y Educación a Distancia*, San José, Costa Rica, noviembre 1997, pp. 25-42.
- CASTELLS, M. *La era de la información, vol I. La Sociedad Red*. Madrid: Alianza, 1996.
- COUNCIL OF AUSTRALIAN UNIVERSITY LIBRARIANS, CAUL. *Normas sobre alfabetización en información*. [Documento.doc] Canberra: CAUL, 2001. Versión española del Grupo de Bibliotecas Universitarias de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios. Disponible en: <http://www.caul.edu.au/caul-doc/InfoLitStandards2001esp.doc> (Consulta: 7/11/2001).
- DAHLBERG, I. Current trends in knowledge organization. En: *Organización del conocimiento en sistemas de información y documentación*: Actas del I Encuentro de ISKO – España. Madrid 4 y 5 de noviembre de 1993 (ed. F.J. García Marco). Zaragoza: Librería General, 1995.
- DALGLEISH, Andrew; HALL, Robert. Uses and perceptions of the World Wide Web in an information seeking environment. *Journal of Librarianship and Information Science*, vol. 32, n. 3, September 2000, pp. 104-116.
- FLECK, R. A.; MCQUEEN, T. Internet access, usage and policies in colleges and universities. [Documento html] *First Monday*, vol. 4, n. 11, Nov. 1999. Disponible en: http://firstmonday.dk/issues/issue4_11/fleck/index.html (Consulta: 21/11/2002).

- FURUGORI, Nobuko; et al. COALE: Collaborative and Adaptive Learning Environment. *Proceedings of the Computer Support for Collaborative Learning CSCL 2002*, Boulder, Colorado, USA, January 7-11, 2002, pp. 493-494.
- GARCÍA ARETIO, L. *La educación a distancia*. Barcelona: Ariel, 2001.
- GÓMEZ HERNÁNDEZ, J. A. (Coord.). *Estrategias y modelos para enseñar a usar la información: Guía para docentes, bibliotecarios y archiveros*. Murcia: KR, 2000.
- JOYANES AGUILAR, L. El nuevo perfil social de la era Internet: la Sociedad del conocimiento. En: *Actas del congreso Educnet 99*. Madrid: Santillana, 1999.
- MAAREK, Y. S.; BEN SHAUL, I. Z. Automatically organizing bookmarks per contents. Fifth International World Wide Web Conference, May 6-10, 1996, Paris, France. *Computer Networks and ISDN Systems*, 28 (7-11), 1996, pp. 1321-1333.
- MARTÍNEZ GRAS, Rodolfo. Comunicación y nuevas tecnologías en la universidad del siglo XXI. [Documento pdf] *I Congreso Internacional "Retos de la alfabetización tecnológica en un mundo en red"*, Cáceres, Extremadura, España, 30 de noviembre al 2 de diciembre de 2000. Disponible en: <http://168.143.67.65/congreso/ponencias/ponencia-127-pdf>. (Consulta: 20/10/2002).
- MARZAL, M. A., COLMENERO, M. J. y MORATO, J. Selección de recursos didácticos en red: accesibilidad y usabilidad como elementos de un sistema de evaluación para la Educación. 2da. Conferencia Iberoamericana en Sistemas, Cibernética e Informática (CISCI), Orlando, Florida (EEUU), Julio, 2003.
- MARZAL, M. A., CUEVAS, A. 2002. Documentación en Educación: un encuentro inaplazable. [en línea]. *Technology Information Education Citizenship (TIEC) II International Congress*. Barcelona. Disponible en: <<http://web.udg.es/tiec/orals/c27.pdf>>.
- MARZAL, M. A., CUEVAS, A. 2003. La Sociedad del Conocimiento, educar para la información y el saber. CISIC 2003, II Congreso Internacional de Sociedad de la Información y el Conocimiento, Universidad Pontificia de Salamanca, Madrid: Mc Graw- Hill
- MARZAL, M. A. y TORRES, N. 2002. Alfabetización de la información. Recursos tecnológicos educativos desde la Documentación. *Educación y Biblioteca*, vol. 14, n° 130
- PÉREZ TORNERO, J. M. (comp.) *Comunicación y educación en la Sociedad de la Información*. Barcelona: Paidós, 2000.
- POSTMAN, N. *El fin de la Educación. Una nueva definición del valor de la escuela*. Vic: Eumo-Octaedro, 1999.
- REN, Wen Hua. Library instruction and college student self-efficacy in electronic information searching. *The Journal of Academic Librarianship*, Vol. 26, n. 5, 2000, pp. 323-328.
- SALINAS IBÁÑEZ, Jesús. El aprendizaje colaborativo con los nuevos canales de comunicación. En: *Nuevas tecnologías aplicadas a la educación*. Madrid: Síntesis, 2000, pp. 199-255.
- SPITZER, Kathleen L.; EISENBERG, Michael B.; LOWE, Carrie A. *Information Literacy: Essential Skills for the Information Age*. Syracuse, NY: ERIC Clearinghouse on Information and Technology, 1998.

Formación de los licenciados en Documentación.

La experiencia de *e-learning* de la Universitat Oberta de Catalunya

EVA ORTOLL ESPINET*

Resumen: Uno de los retos que se plantea la universidad es facilitar la formación de las personas a lo largo de la vida. En este sentido, la formación no presencial proporciona un buen marco para que las personas puedan satisfacer sus necesidades de aprendizaje a lo largo de su trayectoria personal y profesional.

Desde 1999 la Universitat Oberta de Catalunya imparte la licenciatura en Documentación utilizando de forma intensiva las tecnologías de la información y la comunicación. La utilización de dichas tecnologías hace que el tiempo y el espacio no sean un obstáculo para seguir unos estudios y ofreciendo un modelo educativo basado en la personalización y el acompañamiento del estudiante.

La orientación de la licenciatura en Documentación pretende proporcionar, a los gestores de la información, una formación interdisciplinar adaptada a los requerimientos de la sociedad del conocimiento.

El objetivo de la comunicación es exponer la experiencia de enseñanza y aprendizaje en Documentación basada en un modelo no presencial.

FORMACIÓN DE LOS LICENCIADOS EN DOCUMENTACIÓN EN LA UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA

1. *El modelo pedagógico de la UOC*

La Universitat Oberta de Catalunya (UOC) constituye un concepto de formación universitaria que a partir del uso intensivo de las tecnologías de la

* Universitat Oberta de Catalunya. Directora de la Licenciatura; eortoll@uoc.edu

información y la comunicación ofrece un modelo de formación basado en Internet. Aprovechando las oportunidades de las tecnologías de la información, la UOC permite que cualquier individuo pueda acceder a la formación y al conocimiento sin que la edad, la actividad profesional, el lugar de residencia, o las condiciones personales sean un obstáculo para alcanzar, de manera flexible, sus objetivos particulares de formación.

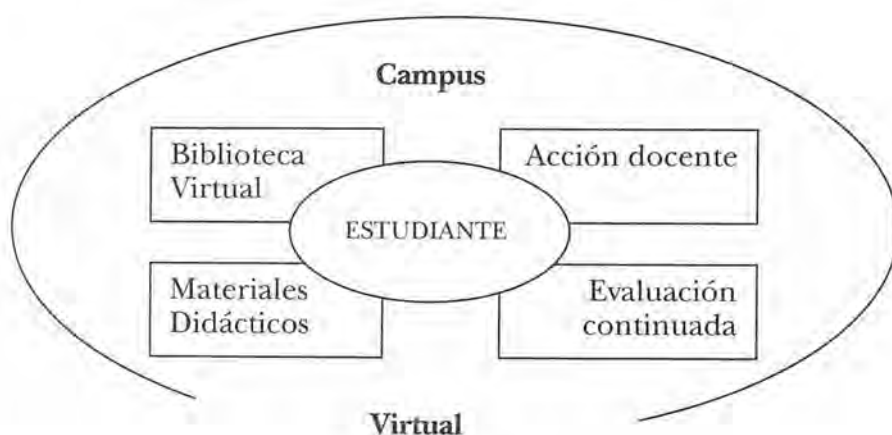
La metodología pedagógica de la UOC hace que el estudiante se enfrente con el conocimiento de una manera particular. Así, se fomenta tanto el aprendizaje basado en problemas, la búsqueda de información en diversas fuentes como el trabajo cooperativo.

La UOC fomenta su sistema educativo en el concepto de Campus Virtual, basado en el uso de ordenadores y de redes telemáticas de comunicaciones. El Campus Virtual lo podemos definir como el conjunto de elementos y funciones que hacen posible la interacción entre estudiantes, profesores, personal de gestión y servicios sin necesidad de que estos coincidan ni en el tiempo ni en el espacio. Así, el Campus Virtual se configura como una Intranet a la que el estudiante puede acceder desde cualquier lugar conectado a Internet. El Campus Virtual facilita el contacto individualizado e interactivo entre todos los miembros de la comunidad universitaria y es un potente espacio de comunicación y transmisión de conocimientos y un claro ámbito de relación académica y personal, además de un punto de prestación de diversos servicios.

Los elementos clave que configuran el modelo pedagógico de la UOC son:

- Materiales didácticos
- Acción docente
- Evaluación continuada
- Biblioteca Virtual

Dichos elementos giran alrededor del estudiante y todos ellos se interrelacionan a través del Campus Virtual.



Los **materiales didácticos** son una de las principales fuentes de información académica y se componen de módulos que desarrollan y guían el aprendizaje de las asignaturas. La mayoría de los materiales tienen un diseño multimedia que permite que el estudiante interactúe con ellos, y son presentados en distintos soportes según el valor que éstos aporten al aprendizaje. Al inicio de cada semestre, los estudiantes tienen a su disposición todo el material de cada una de las asignaturas a las que se hayan matriculado. Todos los materiales han sido elaborados por un equipo de profesores expertos en los diversos campos de conocimiento y de la didáctica educativa, y de acuerdo con el modelo pedagógico de la UOC.

Por otra parte el estudiante se comunica con el profesorado a través del correo electrónico y de los demás servicios que ofrece el **Campus Virtual**. Utilizando dichas herramientas el estudiante puede preguntar, consultar, pedir información, enviar las actividades de evaluación continuada, etc. y siempre obtiene una respuesta, en definitiva, el correo electrónico y los espacios virtuales son las herramientas de comunicación entre el estudiante y el profesor para el desarrollo de la acción docente y de aprendizaje.

Por otra parte, mediante el **plan docente** se propone a cada estudiante el proceso de aprendizaje y la metodología de trabajo, la distribución temporal y los criterios de evaluación de la asignatura. Su finalidad es orientar y guiar el trabajo del estudiante durante el semestre. En el plan docente de cada asignatura se expone el sistema de evaluación continuada. El **sistema de evaluación continuada** consiste en la realización, durante el semestre, de un conjunto de actividades que el estudiante debe realizar y que son guiadas y valoradas por los profesores de las asignaturas. Este sistema de evaluación garantiza que los estudiantes aprovechen al máximo el curso y que puedan adquirir los objetivos propuestos en la asignatura, al mismo tiempo que les permite hacer un seguimiento continuo de su proceso de aprendizaje.

Dos elementos clave para la formación a distancia se centran en las figuras del **profesor tutor** y del **profesor consultor**. Desde el primer momento, el estudiante recibe el soporte de su **tutor**, que lo guía en el proceso de matriculación y de aprendizaje en la universidad, prestándole atención académica en todas aquellas cuestiones relacionadas con la consecución de los distintos retos de formación que el estudiante se haya propuesto alcanzar, así como en aquellos aspectos vinculados con la integración dentro de la comunidad universitaria o la orientación profesional una vez finalizados los estudios. Por su parte, durante el desarrollo de cada periodo lectivo, para guiar en el aprendizaje y seguimiento del proceso de consecución de los objetivos de las asignaturas, el estudiante recibe el soporte y acción personalizada del profesor que realiza la consultoría de cada asignatura. El **consultor** ejerce una función crítica de orientación, estímulo y asesoramiento en el contexto de cada materia.

Finalmente, la **Biblioteca Virtual** pone a disposición de todos los estudiantes toda una serie de herramientas y recursos documentales y bibliográ-

ficos para ayudarles en sus procesos de aprendizaje. Desde su casa, el estudiante, entre otras posibilidades, tiene a su disposición bases de datos, una amplia y cuidada selección de recursos de Internet organizados temáticamente, puede recibir en su buzón personal de correo electrónico sumarios de revistas así como servicios de información personalizados. También puede consultar el catálogo de la Biblioteca Virtual o solicitar partes digitalizadas de documentos.

Como podemos observar, todas las actividades mencionadas requieren que los estudiantes tengan un buen nivel de dominio tanto de las herramientas informáticas, como de las estrategias de gestión de información personal. Así, los estudiantes adquieren importantes destrezas para gestionar la información, aprender a aprender y refuerzan unas actitudes que los distinguen, como la gestión del tiempo, el dominio y uso avanzado de las tecnologías o el trabajo en red, entre otras. Las personas que estudian en la UOC se caracterizan por tener una fuerte motivación por aprender y generalmente compatibilizan sus estudios con su vida profesional. Por lo tanto, y como hemos visto, los elementos de motivación y acompañamiento, así como el sistema de evaluación continuada a lo largo del curso adquieren una importante dimensión en su proceso de aprendizaje.

2. *La titulación de Documentación*

En este contexto los Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación ponen en marcha, en 1999, la licenciatura de segundo ciclo de Documentación. El diseño de la licenciatura propone la superación de la visión clásica del documentalista para adentrarse hacia la figura de gestor de información. En este sentido se plantea formar a los Profesionales de la Información con un perfil interdisciplinar que les permita afrontar los retos, en materia de gestión de la información y del conocimiento, que los escenarios laborales actuales reclaman. Una formación centrada en:

- Las organizaciones basadas en el conocimiento
- El diseño y gestión de políticas, estrategias, sistemas y unidades de información
- La recuperación y análisis de la información especializada, la gestión del conocimiento, la auditoría de la información, la inteligencia competitiva, la arquitectura de la información, etc.

Así, los contenidos de la licenciatura combinan aspectos teóricos con los aspectos prácticos de la profesión. En las primeras etapas de la formación se abordan todos aquellos conocimientos fundamentales que se completan con asignaturas de naturaleza más práctica. Además de los contenidos troncales

propios de la titulación en Documentación, una de las peculiaridades de los estudios se centra en desarrollar materias optativas con contenidos muy especializados en materia de gestión de información tales como la inteligencia competitiva, la visualización de información o la gestión del conocimiento por citar alguna de ellas.

Para conseguir proporcionar los conocimientos y habilidades propios del perfil de profesionales que queremos formar se diseñan distintos itinerarios curriculares de especialización a través de las titulaciones progresivas. Las titulaciones progresivas, integran materias troncales, obligatorias y optativas y permiten que el estudiante pueda organizar sus estudios por etapas, cada una de las cuales tiene un reconocimiento académico y con una clara vinculación con la demanda laboral. De este modo los itinerarios de especialización de las titulaciones progresivas se orientan a la formación de distintos perfiles.

La especialización en *Información y Sistemas Documentales* forma a profesionales con una base sólida sobre tecnologías de la información, gestión de servicios de información, análisis cuantitativo de información y organización y recuperación de información orientado a desarrollar las tareas propias de servicios de documentación especializados. Un segundo perfil profesional, relacionado con la *Gestión de Recursos de Información*, está orientado a formar expertos en el diseño de la estrategia de información en una organización, para que sean capaces de explotar la información y el conocimiento como recurso estratégico de las organizaciones, abordando aspectos relacionados con las unidades de inteligencia competitiva, o el análisis y evaluación de necesidades de información crítica en la organización. Para ello se proporcionan conocimientos relacionados con la gestión de información en entornos empresariales. Un itinerario alternativo pone el énfasis en la *Gestión del Conocimiento y la Sociedad de la Información*, introduciendo elementos vinculados a los aspectos éticos de la información, las políticas de información, los fundamentos teóricos sobre el conocimiento y proyectos y programas de gestión del conocimiento en las organizaciones. También se presta atención en la formación de expertos en el análisis del impacto de las TICs en las organizaciones intensivas en información y sobre la propia sociedad. Finalmente, se ofrecen los contenidos conducentes a desarrollar un perfil orientado a la *Gestión de Información Electrónica* fomentando la adquisición de conocimientos y habilidades vinculados a la gestión de bibliotecas virtuales, la preservación de recursos de información digital, la organización y recuperación de información en la web, la interacción entre los sistemas informáticos y los usuarios o los aspectos vinculados a la visualización de la información.

El perfil de los estudiantes que se interesan por los estudios que acabamos de describir podemos decir que abarca desde los diplomados en Biblioteconomía y Documentación, que desean ampliar su formación con la titulación de segundo ciclo hasta titulados procedentes de otras áreas de conocimientos que ven la oportunidad de completar su formación en la gestión de informa-

ción y orientar su carrera profesional en los términos que planteamos. Para finalizar nos gustaría apuntar la progresión de titulados desde que se iniciaron los estudios, que ha evolucionado de la siguiente manera: curso 99-01: 8 titulados; curso 01-02: 54 titulados; curso 02-03: 113 titulados y curso 03-04: 129 titulados.

En definitiva, nuestra experiencia se centra en proporcionar una formación orientada a aportar soluciones para una gestión inteligente de la información, desde su dimensión más estratégica a su dimensión más operativa y con la metodología propia del modelo pedagógico de la Universitat Oberta de Catalunya.

La investigación sobre alfabetización en información en España: el grupo de trabajo "ALFINCAT" del Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya

JOSEP VIVES I GRÀCIA*

Resumen: En octubre de 2003 se constituyó en Barcelona un grupo de trabajo estable sobre la formación en el uso de información en las organizaciones (documentales o no). Este grupo, denominado *Alfincat* es uno de los grupos de trabajo del *Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya*.

En esta presentación se hace un bosquejo de las actividades actuales del grupo y de las líneas de trabajo que se han comenzado a trabajar.

El grupo de trabajo *Alfincat* es el resultado de los diferentes contactos mantenidos con anterioridad con algunos profesiones de toda España que se interesaban por esta cuestión y que eran conscientes de la necesidad de articular los esfuerzos de estudio que se habían realizado hasta el momento, tanto a nivel teórico como práctico.

Así, del "Grup de Treball Alfincat" forman parte profesionales de toda la geografía estatal y de diferentes ámbitos (bibliotecas públicas, bibliotecas escolares, bibliotecas universitarias, empresas, etc.). Esta diversidad, tanto geográfica como profesional, permite actualmente tener una perspectiva global de la alfabetización en información en el Estado español.

Alfincat nace con una doble voluntad: difundir y estudiar las habilidades informacionales en las organizaciones, ya sean del ámbito bibliotecario como de otras organizaciones en general y está abierto siempre a cualquier persona que se quiera incorporar.

* Universitat Politècnica de Catalunya. Biblioteca de l'Escola Politècnica Superior d'Enginyeria de Vilanova i la Geltrú (EPSEVG). <http://bibliotecnica.upc.es: josep.ferran.vives@upc.es>

Coordinador del Grup de Treball Alfincat sobre alfabetización en información del Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya. <http://www.cobdc.org/grups/alfincat/index.html>

Una de las primeras necesidades es conocer la realidad de nuestro entorno, por ello, el Grupo, dispone de una lista de distribución propia a partir de la que las personas interesadas en el tema pueden tener conocimiento de novedades bibliográficas, experiencias reales y enviar y recibir información, etc.

Otro eje de trabajo es dar visibilidad a los trabajos que sobre alfabetización en información realizan las personas vinculadas con nuestro grupo, es por ello que se mantiene una página web con las publicaciones de las personas que conforman nuestro grupo y en la que se pueden encontrar artículos de revistas, materiales de formación, etc.

El objetivo de fondo es conseguir una masa crítica de personas especialistas en el tema capaces de generar suficiente documentación científica que sirva como base para el desarrollo de esta especialidad en nuestras organizaciones.

Entre las actividades recientes del grupo podemos destacar la una mesa redonda organizada con ocasión del *Fòrum de les Cultures de Barcelona* 2004 sobre Sociedad de la Información, la traducción al castellano, catalán, gallego y vasco de la *Declaración de Praga* sobre los principios de una sociedad informacionalmente formada, y la participación en diferentes cursos de formación y congresos.

Palabras clave: Competencias informacionales, alfabetización en información, formación de usuarios, Grup de Treball Alfincat

1. LA INVESTIGACIÓN SOBRE ALFABETIZACIÓN EN INFORMACIÓN EN EL ESTADO ESPAÑOL

De manera general podemos afirmar que los trabajos publicados en la bibliografía profesional de nuestro entorno en la que la formación de los usuarios se haga bajo la óptica de la alfabetización en información todavía están poco desarrollados.

Gómez y Pasadas sitúan en el año 2000 la primera mención al concepto de la alfabetización en información aunque reconocen que implícitamente se recoge el término en la bibliografía sobre formación de usuarios de principios de los años noventa.

Una rápida consulta a la base de datos ISOC del CSIC sobre artículos o comunicaciones de congresos que versen sobre "formación de usuarios", nos da un total de 85 documentos. De entrada se puede constatar que el término "alfabetización en información" o alguno de sus derivados no consta como término de indización en dicha base de datos. Esta constatación ya nos da una primera idea del estado de la cuestión en España. Si analizamos por periodos dicha producción científica a partir del concepto "formación de usuarios", obtenemos los siguientes resultados:

<i>Periodo</i>	<i>Trabajos publicados</i>
Antes de 1990	8
Entre 1990-1995	19
Entre 1996-2000	42
A partir de 2000	16

Es de resaltar de manera positiva que a partir de 1996 aparece un incremento significativo de los trabajos publicados. Podemos observar con más detalles los últimos años para ver si efectivamente se trata de un crecimiento sostenido:

<i>Año</i>	<i>Trabajos publicados</i>
1996	4
1997	6
1998	14
1999	8
2000	10
2001	4
2002	5
2003	4
2004	3

Como se deriva de los datos anteriores, la publicación de trabajos relacionados con la formación de usuarios (tengan o no en cuenta la óptica de la alfabetización en información) se sitúa todavía en la bibliografía estatal en una situación puramente testimonial y no parece que acabe de "arrancar".

Esta situación no es nada comparable a la situación de la alfabetización en información en la bibliografía internacional en donde esta disciplina está plenamente desarrollada, especialmente entre los profesionales de los Estados Unidos de América, el Reino Unido y Australia. De hecho podemos observar una cierta "barrera" atlántica: los profesionales de la Europa continental todavía no han asumido la importancia de trabajar la formación de usuarios desde la perspectiva de las habilidades informacionales, o lo que sería lo mismo, del uso de la información más allá de los servicios o fondos de la biblioteca. Aunque solamente sea para conocer el dato, en un estudio australiano realizado sobre la bibliografía internacional especializada en bibliotecas escolares durante el periodo 1991-2000, se constató que la bibliografía sobre alfabetización en información ("information literacy") representaba el 23.6% del total de los trabajos publicados.

2. LA PRÁCTICA DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS

A partir de los datos anteriores, cabría entonces preguntarse si la falta de una nutrida bibliografía profesional sobre el tema es producto de la falta de prácticas sobre esta materia. No podemos afirmar que las bibliotecas en España no realizan "formación de usuarios". Otra cosa es que el concepto de "formación de usuarios" haya evolucionado hasta donde algunos autores consideran que sería necesario.

La mayoría de bibliotecas, dentro de sus posibilidades, ofrecen actividades que se podrían incluir en el concepto de formación de usuarios: visitas guiadas, cursos sobre el funcionamiento del catálogo, de las bases de datos especializadas, sobre el funcionamiento de algunas fuentes de información, etc. A pesar de ello, estas acciones normalmente se supeditan al funcionamiento de otros servicios de la biblioteca que se conciben como prioritarios: los servicios de préstamo, adquisiciones, recursos electrónicos, dinamización cultural, etc. Dicho de otra manera, la formación de usuarios no siempre es un servicio prioritario.

Otro tema a considerar es cómo se plantean las actividades de formación de usuarios una vez que la biblioteca ha conseguido disponer del tiempo y los recursos necesarios para impartir dichas actividades. El enfoque tradicional, y más extendido, es el de realizar actividades de formación relacionadas con lo que los bibliotecarios consideramos "necesario" para que el usuario utilice mejor los servicios de la biblioteca. Así podemos constatar que muchas de las actividades de formación versan alrededor del funcionamiento de la biblioteca. Este enfoque, necesario en un entorno cerrado de la información, debería cuestionarse seriamente en el momento que, Internet mediante, nos encontramos en un entorno abierto de información.

¿Cuántas bibliotecas tienen como objetivo que sus usuarios sean capaces de desenvolverse con soltura en un entorno de información?

Si tomamos como ejemplo a las bibliotecas universitarias podemos constatar que gracias al desarrollo de las publicaciones electrónicas y a la aparición de los consorcios de bibliotecas, la dotación de información científica y técnica ha mejorado considerablemente, situándonos en muchos casos en la primera división de las bibliotecas mundiales. Otro tema es el uso que de esta información realiza la comunidad académica (profesores, estudiantes o investigadores) y la percepción de que seguramente se podrían utilizar mucho más.

Igualmente, desde la biblioteca pública se constata la gran falta de competencia por parte de los usuarios en el uso de las tecnologías de la información. Incluso los que son expertos en el uso de servicios como el correo electrónico o el chat, normalmente desconocen la forma de utilizar la información como vía para resolver sus problemas de información.

Tampoco desde las instancias de las que dependen las bibliotecas son siempre conscientes de la necesidad de formar a los usuarios en el uso de la información ni en el importante papel que las biblioteca podrían realizar.

3. LA CREACIÓN DE GRUP DE TREBALL ALFINCAT

En 2003 y a partir de una serie de contactos con diferentes profesionales se decidió crear un grupo de trabajo específico sobre alfabetización en información en el entorno de las bibliotecas y dentro del Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya.

Como se indicaba en su "acta" de constitución, los objetivos de Alfincat son:

- Crear un grupo de investigación en alfabetización informacional y formación de usuarios
- Proponer estrategias de trabajo que permitan el desarrollo de programas de alfabetización informacional en las empresas e instituciones
- Redacción de materiales de difusión de los principios básicos de la alfabetización en información
- Definición de las habilidades informacionales básicas
- Estudio de las buenas prácticas para la elaboración de tutoriales y/o manuales
- Concienciar de la necesidad de una acreditación académica en habilidades en información
- Dar apoyo a las experiencias en formación y uso de la información que se desarrollen

No cabe duda de que el planteamiento inicial es extenso y ambicioso. Éramos conscientes del problema específico que tenemos en nuestra profesión en el momento de investigar ya que no siempre el bibliotecario dispone de la motivación, el tiempo o los recursos necesarios para reflexionar y sobre todo, escribir y publicar sobre lo que está haciendo.

De entrada era necesario crear una masa crítica de personas que compartieran un discurso común sobre lo que debe ser la formación de usuarios de información. En este sentido, la unanimidad es completa y los miembros del grupo defienden una formación de usuarios no centrada en los objetivos y técnicas tradicionales sino que es necesario dar el salto "informacional".

Posteriormente se consideró necesario que los miembros del grupo tuvieran acceso a la bibliografía internacional básica para poder saber qué prácticas se desarrollan en los países más avanzados. En este sentido también podemos afirmar que los miembros del grupo disponen de una muy buena información especializada sobre el tema que nos permite formar un sólido discurso.

También se trabaja con especial ahínco para que las actividades de los miembros del grupo queden plasmadas en trabajos de investigación y que tengan una buena visibilidad. Así, se intenta estar presente en todos aquellos foros que pueden ayudar a la divulgación de los principios de la alfabetización en información ya sea con la organización de mesas redondas sobre el tema o con la presentación de trabajos en forma de comunicaciones. Podemos destacar la participación del grupo en una de las sesiones paralelas que se organizaron en el *Fòrum de les Cultures de Barcelona* (2004)

Paralelamente se han organizado cursos de formación dirigidos a bibliotecarios de todos los ámbitos con la intención de facilitarles las herramientas necesarias para la elaboración de planes de formación en habilidades de información.

Es importante también conocer que Alfincat no restringe la posibilidad de ser miembro a los colegiados del Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documenta-

listes de Catalunya sinó que cualquier profesional interesado en el tema puede solicitar su adscripción al grupo.

4. PRINCIPALES SERVICIOS DE ALFNCAT

Alfncat se concibe como una red de apoyo a las personas que realizan actividades relacionadas con la formación de usuarios desde la perspectiva de las habilidades en información. Es importante resaltar esta función de "apoyo" porque muchas veces los profesionales "temen" adscribirse a un grupo por miedo a no tener tiempo para participar activamente.

En este sentido los miembros del grupo no "trabajan" para el grupo, sino que intentamos que sea el grupo quien trabaje para la persona. Se intentan crear las condiciones de posibilidad para que las personas interesadas en esta disciplina dispongan de la información (en sentido amplio) necesaria.

Estos servicios se materializan en:

- Lista de distribución a partir de la que se reciben noticias, lecturas, y otras informaciones de interés
- Archivo de lecturas especializadas
- Recopilación de enlaces web de interés para la alfabetización en información
- Ayudas para la participación en congresos profesionales

Igualmente, desde la página web del grupo se ofrecen las publicaciones realizadas por los miembros del grupo¹.

Como ejemplo de trabajo colaborativo podemos señalar que durante el 2003 se tradujo a las diferentes lenguas oficiales del Estado la llamada "Declaración de Praga", uno de los instrumentos de trabajo más importantes desde nuestro punto de vista. Esta declaración hace un llamamiento a los estados a desarrollar políticas de alfabetización en información para los ciudadanos.

5. CONCLUSIONES

Todavía es necesario insistir en la necesidad de que las bibliotecas se decidan a adoptar los principios de la alfabetización en información y planteen el desarrollo de planes de formación de usuarios que conduzcan a mejorar las habilidades informacionales de sus usuarios.

En este sentido, la bibliografía profesional publicada en España es escasa, hecho que nos pone en una situación de inferioridad respecto a nuestros

¹ <http://www.cobdc.org/grups/alfncat/documents.html>

colegas norteamericanos o británicos. Más, si tenemos en cuenta que en los países de nuestro entorno (Francia, Bélgica, etc.) se empiezan a mover en este sentido.

El Grup de Treball Alfincat del Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya nació en 2003 con el objetivo de impulsar los estudios en esta disciplina y, a pesar de su juventud ya ha tenido un papel activo en la difusión de los principios de la alfabetización en información, ya sea a través de la participación en mesas redondas en los principales congresos profesionales o, a través de las publicaciones de sus miembros.

REFLEXIONES FINALES

Reto: decidir sobre la tecnología para mejorar los servicios bibliotecarios a los lectores

JAVIER ÁLVAREZ GARCÍA

En esta exposición expresaré de forma esquemática en primer lugar algunas cuestiones generales que nos vienen preocupando desde nuestra incorporación a la profesión, coincidiendo aproximadamente con la generalización de la automatización de las bibliotecas durante los primeros 80; después me referiré a las novedades que incorporan los modernos SIGB y las tendencias de automatización en cuanto a herramientas y servicios a los usuarios; finalmente, en la medida que el tiempo de la intervención lo permita, mostraré algunas aplicaciones desarrolladas por la Consejería de Cultura y gestionadas desde la Biblioteca de Andalucía.

1. IDEAS ACERCA DE LA INFLUENCIA DE LA TECNOLOGÍA SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Una idea nada nueva es que toda *nueva* tecnología cambia la esencia misma de las bibliotecas, no solamente la forma en que se estructuran, aplican sus técnicas y prestan sus servicios. El enfoque de Lynch:

- Modernización, o adopción de las nuevas tecnologías para desarrollar de forma más efectiva exactamente las mismas tareas que se venían haciendo.
- Innovación, durante la etapa en la que se aprovechan las tecnologías para crear nuevas técnicas y servicios.
- Transformación, es decir, el cambio sustancial de la propia biblioteca, debido a la sustitución del papel por los soportes electrónicos,

Junto al hecho innegable de que ya las bibliotecas están automatizadas en su práctica totalidad, con lo cual sería estéril un debate sobre si es o no con-

veniente la automatización, parecen reforzar la idea del "cambio sustancial", debido a la tecnología.

Sin embargo, siguiendo a Wakeling, el salto desde el papel a los soportes digitales sería sólo uno de los seis agentes principales del "cambio de paradigma" biblioteconómico de los últimos años, junto con la necesidad de ahorrar, la presión producida por la falta de espacio en las bibliotecas, la demanda creciente de acceso universal por parte de los lectores, los cambios organizativos y las mejoras en técnicas de programación y calidad de los servicios. En la misma línea, Gorman opina que es excesivo el papel de la tecnología en los congresos y literatura profesionales, llenos de contenidos redundantes sobre metadatos, "una primitiva especie de catalogación", cuando quedan muchos temas sobre la profesión todavía sin resolver, y cuando sobre los recursos digitales las cuestiones a tratar serían simplemente como extender las normas de catalogación para incluirlos y cuáles de entre ellos serían dignos de catalogar, probablemente sólo las versiones electrónicas de los productos impresos.

El diferente entusiasmo con que los bibliotecarios han acogido la automatización lleva a Kochtanek a dividir las bibliotecas de acuerdo con una metáfora aeronáutica, desde las de avanzadilla hasta las de retaguardia, según su nivel de experimentación o de prudencia a la hora de automatizarse. En mi opinión, esa clasificación adolece de falta de consideración al mantenimiento de los servicios a los usuarios, y no deberíamos atribuir una ideología retrógrada a quienes plantean que las nuevas tecnologías no deben adoptarse sin previa planificación y evaluación de sus consecuencias en las bibliotecas, por el mero hecho de ser nuevas, o por el miedo de los bibliotecarios a que sus bibliotecas sean percibidas como instituciones anticuadas por los lectores. Existen dispositivos de automatización, a menudo combinación de otros anteriores, que se adoptan sin que antes se hubiese planteado su necesidad; otros que simplemente son nuevos y sofisticados, cuya posesión es un signo distintivo para la biblioteca y otros que realmente suponen un avance como pueden ser la incorporación al catálogo de tecnologías de *reference linking*, surgidas para otros usos en Internet y tan útiles para la investigación científica. Por todo lo anterior, ante la implantación de nuevas tecnologías en bibliotecas habría que plantearse cuestiones de partida, como el mantenimiento de los principios bibliotecarios, que seguirán vigentes independientemente de los soportes y medios de transmisión de la información. Por ejemplo dos clásicos:

Seleccionar entre toda la masa de "información" existente cuál puede ser fiable y útil, más que tratar de aumentarla aun más.

Conservar: Los registros digitales tienden a ser infinitos en número y están inmediatamente disponibles tras su creación, pero en sus pocos años de existencia están demostrando asimismo no tener garantizada su pervivencia temporal. Sin una labor de conservación, hasta ahora indiscutida a los profesionales de la información, la edad de la electrónica podría llegar a confundirse con una de aquellas edades oscuras, de las que no ha permanecido una memoria cultural que sin duda existía.

Sin valores como Responsabilidad, Servicio, Libertad intelectual, Privacidad, o Igualdad de acceso, la información podría verse aquejada de maleabilidad en el tratamiento, selectividad en el tipo de documentos, exclusividad en el uso, vulnerabilidad ante el tiempo o superficialidad de los contenidos (Rutenbeck, 2000).

Los factores a considerar en un proceso de automatización o migración serían:

- Beneficio real que su implantación supone para los lectores. El esfuerzo de adaptación del lector puede ser mayor y distraer más que ayudar.
- Costes económicos y de personal que supone, sin ser determinante, el factor precio: una costosa red inalámbrica o una licencia para ampliar los contenidos del opac pueden ser rentables.
- Probabilidad de perdurar en el tiempo. Algunos esfuerzos en el análisis y conservación de soportes audiovisuales, magnéticos o electrónicos de años muy recientes, han demostrado muy pronto ser baldíos.

Al margen de la mayor o menor vocación tecnológica de sus gestores, las bibliotecas han ido siempre un paso atrás en la adopción de tecnologías ya consolidadas en otros ámbitos. Como señalaba Herring, si los tiempos están cambiando, es mejor asumirlo e influir en el desarrollo de tecnologías bibliotecarias específicas, antes que dejarse colonizar por ellas. Según Siriginidi, la visión tecnológica de las bibliotecas tendría que basarse sobre la triple I: Inteligencia, Imaginación e Integración. Por su parte, Muir, gestor de DALNET, preconiza la adopción de decisiones previas y su plasmación en un plan escrito, ya que según un refrán hispano por él conocido, *“si no sabes hacia donde vas, nunca llegarás a ninguna parte”*.

El espíritu bibliotecario casa bien con la ideología del software libre, que es aquel que está disponible para que cualquier programador pueda verlo, modificarlo, adaptarlo, y redistribuirlo, normalmente originado por grupos interinstitucionales e internacionales.

La introducción de software libre en las bibliotecas se inicia a partir de enero del año 2000 con la aparición de Koha, aplicación neozelandesa que, utilizando una plataforma de desarrollo íntegramente basada en software libre (Linux, MySQL y Perl), comenzó a desarrollar Koha, que en maorí significa “regalo”. Posteriormente se le fueron incorporando características estándar, empezando con la incorporación del formato MARC y siguiendo con la creación de una Interfaz Gráfica de Usuario y una interfaz web para el préstamo, la importación de registros MARC e incluso la consulta y capturas como cliente Z39.50.

Las aplicaciones han ido más allá de los SIGB, y abarcan ya diferentes propósitos, como Prospero, XLMARC o YAZ.

Los SIGB sobre software libre son todavía muy difíciles de implantar, por la necesidad de soporte para el personal, la evolución de los SIGB comerciales

hacia plataformas no propietarias o el sistema de patentes. Por el momento, su uso se limita a las aplicaciones “invisibles”, como sistemas operativos o servidores web, mantenidos por informáticos.

2. TENDENCIAS: HERRAMIENTAS Y SERVICIOS PARA EL USUARIO

Sin llegar al determinismo tecnológico que utiliza Tennanta, quien afirma que XML es el futuro de los bibliotecarios, lo sepamos o no, la tecnología nos ayuda en nuestro papel seleccionador, desechando todo lo que en Internet hay de redundante, obsoleto y trivial (ROT, en inglés, “podredumbre”) y su carácter, cada vez más integrador —de fuentes, de recursos, de presentaciones—, además de integrado.

Interfaces comunes de usuario: El objetivo será proporcionar acceso mediante una búsqueda unitaria a todos los recursos y catálogos al mismo tiempo. Cada vez irá siendo parte integrante de cualquier software para portal bibliotecario, permitiendo, además de la búsqueda simultánea en varios canales informativos, otras funciones como proporcionar una “imagen de marca” a la biblioteca, o facilitar el acceso identificado de los usuarios

Metabuscadores: Como extensión del catálogo, los SIGB tienden a incluir sistemas de consultas simples a varias fuentes con presentación de un resultado unificado, que funcionan entre bastidores mediante SQL, Z39.50, sintaxis HTML y otras técnicas para procesar la consulta.

Contenidos enriquecidos en el opac: Existen productos que tienen como finalidad añadir a los registros en el opac otros contenidos informativos adicionales, como imágenes de cubierta, revisiones críticas, índices, resúmenes, sumarios, etc.

Personalización: Los SIGB tienden a incluir la posibilidad para el usuario individual de adaptar el opac de forma que le proporcione información personalizada, utilidad también llamada “Mí Biblioteca”. Algunas variantes incluyen opciones como un servicio DSI, configurado por el usuario según sus intereses, por medio de mensajes de correo electrónico.

Servicios de referencia virtual: Permiten la asociación con servicios del tipo *Pregunte: la biblioteca responde*, mediante enlaces, incluyendo incluso tecnología de chat para interactuar con el bibliotecario de referencia en tiempo real, una vez que la consulta inicial se recibe por correo electrónico. Ya han surgido nuevos productos, que permiten a las bibliotecas la creación de colecciones virtuales organizadas por materias o temas de interés previamente seleccionados

Consortios: Existe una tendencia cada vez mayor, no solo a la adquisición cooperativa de sistemas, sino a la integración real de catálogos y distribución

de cargas de trabajo y responsabilidades sobre procesos en centros de proceso compartidos. Esta integración repercute positivamente sobre el acceso y disponibilidad de recursos para los usuarios de bibliotecas individuales.

Clientes ligeros: Esta tecnología, la de los *thin clients*, que parece retrotraer hacia un pasado de terminales tontos, ofrece, sin embargo, interesantes perspectivas de futuro. La reducción del consumo de ancho de banda, mediante la transmisión exclusiva de los datos necesarios y de su visualización, mediante la utilización de Citrix Metaframe y un navegador provisto de los plug-in necesarios, en la consulta a catálogos en línea que residan en un gran ordenador central, desde las distintas bibliotecas de una red. Es también una manera útil de aprovechar ordenadores que han ido quedando desfasados para las nuevas aplicaciones, como clientes con pocos recursos de memoria, ya que todo el proceso de consulta y búsqueda se hace en el servidor principal.

PDA: La ventaja de implementar opacs accesibles mediante dispositivos inalámbricos de este tipo (dando por sentada la existencia de una red sin cables en la biblioteca) es que el usuario puede acceder desde cualquier lugar de la biblioteca o incluso, mediante aquellos dispositivos más avanzados que acceden a la Web mediante teléfonos móviles con tecnología WAP, desde cualquier lugar y a cualquier hora, con las mismas ventajas que el Opac web pero con mayor movilidad y accesibilidad. El acceso mediante estas tecnologías a un opac diseñado al efecto puede permitir al usuario la consulta del catálogo, pero también la reserva y renovación de fondos.

Correo electrónico: Los actuales SIGB facilitan la comunicación por correo-e con los usuarios, incluyendo un campo de la estructura de sus bases de datos, dentro de los ficheros de lectores, para la dirección de correo-e, vinculada también a los formatos de salida de cualquier comunicación automática de la biblioteca con sus usuarios por medio del SIGB, tales como avisos o reclamaciones de préstamos no devueltos, servicios DSI, envío de circulares, etcétera. Otras aplicaciones en los servicios bibliotecarios, seguirán vigentes:

- Formularios web para desideratas de nuevas adquisiciones
- Servicios electrónicos de referencia
- Comunicación de listas de libros en archivos adjuntos a mensajes de correo-e
- PIB, etc.

Telefonía integrada: Los SIGB permitirán el envío de recordatorios sobre el estado de sus préstamos y reservas, así como que los usuarios puedan efectuar sus transacciones a través de sistemas de mensajería telefónica integrada.

Tecnología SIG: Los Sistemas de Información Geográfica (SIG) serán aplicables en bibliotecas, con objetivos como la remodelación de espacios, adquisiciones de fondos y, en relación con lo anterior, análisis del uso de los fondos

por parte de los usuarios. Mediante un sistema SIG se puede representar gráficamente la distribución de los libros en las estanterías y el uso de los mismos, dependiendo de su localización y de su uso en libre acceso, normalmente fuera del control del SIGB.

Redes inalámbricas: La tecnología wireless ayuda a solucionar la falta de espacio para instalar nuevas estaciones de trabajo en las bibliotecas y satisface las expectativas de unos usuarios habituados a utilizar sus portátiles conectados, con asignación de IP dinámicas, a cualquier punto RJ45 de sus universidades.

RFID: Para el usuario, la utilización de etiquetas y lectores de radiofrecuencia en la biblioteca puede suponer que, colocando su pila de libros y su carné de la biblioteca cerca de un lector de RFID sus libros queden "*automáticamente*" registrados para el préstamo.

Privacidad: La introducción de tecnologías sofisticadas como RFID en la relación de la biblioteca con los usuarios comienza a suscitar de nuevo el problema del respeto a la privacidad. El uso de sistemas automatizados de almacenamiento de datos sobre usuarios y circulación, coincide con una época con leyes vigentes sobre protección de datos de carácter personal, de forma que los códigos de barras en carnés y ejemplares sólo representan números, que a su vez son borrados de los ficheros históricos de circulación. El mismo sistema implantado en los chips de radiofrecuencia garantizará la seguridad de los usuarios, ofreciendo ventajas adicionales en cuanto a proceso y servicios.

Finalmente, se presentan algunos servicios ofrecidos por la Biblioteca de Andalucía, que tratan de aprovechar las tecnologías existentes: Bibliotecas multiculturales, La Biblioteca Responde, Catálogo de la RBPA, Catálogo Colectivo del Patrimonio Bibliográfico de Andalucía y Biblioteca Virtual de Andalucía.

Evolución conceptual de la función educativa de la biblioteca pública

JOSÉ A. GÓMEZ HERNÁNDEZ

El objetivo de este texto es reafirmar que la función educativa de la biblioteca pública no es solo “de apoyo” o “auxiliar” de las instituciones de educación formal en sus diferentes etapas, sino una parte “esencial” de su misión. A veces, en la práctica diaria las bibliotecas se han ceñido a esa dimensión de “ayuda”, ante la realidad de que muchos usuarios acuden a estudiar exámenes, o a realizar trabajos y pequeñas investigaciones que forman parte de su currículo para obtener una titulación de un colegio, un instituto o la Universidad, cubriendo una labor subsidiaria de las carencias de las bibliotecas escolares. No queremos decir que no sea importante esa labor de apoyo, soporte, punto de acceso o facilitadora de recursos para la etapa de educación formal, sino insistir en que se puede y se debe ir más allá, hasta dar un servicio educativo relacionado con la formación permanente y el aprendizaje durante toda la vida. Quizás se trate de una cuestión meramente terminológica, pero conlleva, aún inconscientemente, una visión más auxiliar que esencial del papel educativo de la biblioteca, y creemos que el concepto de aprendizaje permanente que se ha asentado como principio fundamental de la ciudadanía europea, la adaptabilidad y la empleabilidad, justifica el valor educativo intrínseco de la experiencia de usar una biblioteca, y la consideración de que ésta es una de las primeras misiones de las bibliotecas.

Los textos normativos básicos como el *Manifiesto IFLA/UNESCO sobre la Biblioteca Pública* y las *Directrices de IFLA para las bibliotecas públicas*, aunque usen, cuando hablan de educación, expresiones como “apoyo”, “colaborar”, “respaldar”, “ayudar”, pudiendo transmitir la impresión de que no llegan a atribuir de modo inequívoco ese carácter intrínseco que nosotros vemos en la tarea educadora de la biblioteca, se refieren tanto al papel de apoyo a las instituciones educativas como al aprendizaje autodidacta, y a la formación a lo

largo de la vida que asumen por sí mismas las personas¹. En todo caso, no debemos conformarnos con la creencia de que la biblioteca sea una ayuda para que otras instituciones "eduquen", pues supondría autolimitar como bibliotecarios la dimensión de nuestros servicios, y obviar que el concepto de aprendizaje permanente ha ampliado el concepto de educación, que va más allá de lo que es la educación reglada o formal, implicando a nuevos agentes o mediadores del aprendizaje², como los bibliotecarios.

El concepto de aprendizaje permanente o durante toda la vida (*lifelong learning*) amplía la significación que antes se daba a la "educación de adultos", que tenía un sentido compensatorio y de alfabetización básica, o de "reciclaje", vinculado a la renovación de destrezas laborales. Por razones ya tópicas (los modos actuales de acceso, producción y cambio de los conocimientos, la innovación tecnológica constante, el primado de la adaptabilidad a los cam-

¹ Por ejemplo el *Manifiesto* señala entre los fines de la biblioteca el de "Prestar *apoyo* a la educación, tanto individual como **autodidacta**, así como a la educación formal en todos los niveles", y las *Directrices* recogen entre sus puntos: 1.3.1: (...) La biblioteca pública debería proporcionar materiales en los medios adecuados para *colaborar* en los procesos de aprendizaje escolar y **extraescolar**. Asimismo, debería *ayudar* al usuario a utilizar esas fuentes de aprendizaje de manera eficaz y ofrecer instalaciones para que pueda estudiar. (...) La biblioteca pública también debe *apoyar* activamente las campañas de alfabetización, elemento fundamental de la educación y el conocimiento y de la utilización de las bibliotecas y los servicios informativos. 3.4.5. **Educación y Formación a lo largo de toda la vida**. La biblioteca pública *respalda* la educación y formación a lo largo de toda la vida, colaborando con escuelas y otras instituciones educativas para ayudar a los estudiantes de todas las edades... De igual modo debe actuar *respaldando* las campañas de alfabetización y de adquisiciones básicas para la vida cotidiana... La propagación del aprendizaje a distancia está influyendo en las bibliotecas públicas. (...) Las bibliotecas públicas desempeñan **un papel cada vez más importante en la red educativa** y deben *facilitar* espacio y acceso a los instrumentos necesarios para satisfacer esta demanda. 3.4.11. Promoción de la lectura y alfabetización. La biblioteca pública debe *prestar apoyo* a actividades gracias a las cuales las personas puedan hacer el mejor uso posible de las Tecnologías. Debe *ayudar a otras instituciones* que combaten el analfabetismo y fomentan el conocimiento práctico de los medios de comunicación. Es posible lograrlo mediante la promoción de la lectura, el suministro de los materiales adecuados a quienes están escasamente alfabetizados la colaboración con otras organizaciones de la comunidad que luchan contra el analfabetismo... la promoción de la informática y la formación en este campo... la cooperación con los profesores, los padres y otras personas de contacto que ayudan a los **nuevos ciudadanos a adquirir las nociones educativas básicas que les permitirán desenvolverse en el nuevo contexto**. 3.6. Educación de usuarios: La biblioteca debe *ayudar a sus usuarios a adquirir la capacidad necesaria* para hacer el mejor uso posible de sus recursos y servicios. Los miembros del personal deben actuar como navegadores de información y ayudarles, sea cual sea su edad, a utilizar de la mejor manera las TIC. Asimismo, se deben preparar para formarlos. Como las TIC son cada vez más asequibles, el papel de la biblioteca pública a la hora de (...) **ayudar a la gente a utilizarlos** lo más correctamente posible es de vital importancia. (cursivas y negritas son nuestras)

² Mediador de aprendizaje es, según la Comisión, "cualquiera que facilite la adquisición de conocimientos y aptitudes estableciendo un entorno favorable al aprendizaje, incluidos quienes ejercen funciones de profesor, formador u orientador. El mediador orienta al usuario dándole directrices, respuestas y consejos a lo largo del proceso de aprendizaje, además de asistirle en el desarrollo de conocimientos y aptitudes".

bios...) es evidente que todos los individuos debemos vivir aprendiendo de modo continuado, y jugando un papel activo en nuestro proceso de adquirir conocimientos. El aprendizaje permanente se debe convertir en un modo de vida, una actitud interiorizada y habitual de búsqueda y asimilación de conocimiento, que tenemos todos que asumir naturalmente como algo propio de nuestra época. La Unión Europea se procurado realzar la importancia de la educación durante toda la vida, desde el conocido como Informe Delors, *La Educación encierra un tesoro*, que le dedicó uno de sus capítulos, a las iniciativas y el plan de acción *Hacer realidad un espacio europeo del aprendizaje permanente*, realizadas por la Comisión Europea en 2001. Y a esto podemos añadir que la nueva Constitución Europea reconoce por primera vez el derecho a la formación permanente como parte del Derecho a la Educación, en su artículo 74, dentro la "Carta de Derechos Fundamentales de la Unión". Como derecho fundamental, los bibliotecarios debemos contribuir a su realización, y ayudar a nuestros usuarios a comprender que hay que aprender continuamente, contribuir a que tengan ese hábito y darles herramientas para que sean capaces hacerlo por sí mismos. En ese sentido creemos que se realza el papel de las bibliotecas y los bibliotecarios como agentes mediadores tanto en procesos de educación formal como en la educación informal y en la no formal.

Además, debemos ver que la función educativa y el desarrollo de servicios propiamente educativos amplía la rentabilidad social de la biblioteca, mejora nuestro aprovechamiento y uso, supone la aportación de un valor añadido a la información que proveemos, superando la faceta de "intermediarios" o proveedores de información. Y todo ello es muy importante en una sociedad tan competitiva como la que vivimos, en la que nos justificamos por nuestros resultados y los beneficios que aportamos a los ciudadanos, en la que nuestra obligación es cooperar a la prevención y corrección de problemas como la brecha digital, el fomento de una ciudadanía crítica y participativa, y contribuir a la promoción de las personas, de su capacidad de comprensión y adaptación al mundo en que vivimos: una sociedad teóricamente *del conocimiento* en la que es capital dominar la información y las estrategias para su manejo y uso.

Aunque una materialización principal de esta misión educativa han sido los servicios de educación lectora y de formación de usuarios, y éste último ha evolucionado hacia servicios que intentan enseñar globalmente a usar la información (desde seleccionarla a evaluarla y aplicarla a los propios fines) a través de las actividades de "alfabetización informacional", consideramos que el hecho en sí de utilizar una biblioteca es una experiencia de aprendizaje, en la que se pueden adquirir: hábitos y valores (de lectura, de compartir información, respetar a los demás, participar, desear estar al día, ser crítico con la información), conceptos (los relativos a la sociedad de la información, la cultura digital, impresa y audiovisual), y procedimientos (la busca, valoración y comunicación de información, la interrelación de informaciones y documentos, la resolución de problemas de comprensión de los textos...). De hecho,

en cualquier uso de la biblioteca el lector está obteniendo un aprendizaje; al leer amplía sus conocimientos, su cultura, o su capacidad de comprensión; al estudiar en la biblioteca está aprovechándola para sus actividades de educación formal; al informarse está obteniendo los elementos para producir conocimiento; al acceder a documentos de la biblioteca está logrando fuentes de conocimiento seleccionadas; al divertirse, acceder a la cultura o usar tecnología para la comunicación o el ocio está adquiriendo alfabetización digital o conociendo distintas manifestaciones artísticas; en suma, al usar la biblioteca junto a otros está adquiriendo hábitos democráticos y de respeto, interiorizando las prácticas de cooperación en el aprendizaje o ampliando su visión del mundo de la información en sus distintos soportes. Además, entre el aprendizaje como procesamiento de información y el proceso documental que realizan las bibliotecas hay un paralelismo que es referente y modelo para los usuarios: las bibliotecas buscan, evalúan, seleccionan, clasifican y organizan la información para su difusión, y esto es lo que hacemos cuando aprendemos: buscar información a partir de una necesidad, localizarla, evaluarla, seleccionar o extraer la relevante, organizarla en nuestro sistema de conocimientos previos, y aplicarla a nuestros fines o comunicarla. La biblioteca como institución es un referente del aprendizaje, y el bibliotecario un modelo, un ejemplo de cómo conseguir, seleccionar y aprovechar la información: como expertos en documentarse, pueden enseñar a los demás a hacerlo, explicando cómo lo hacen, y a través de ello ayudar al gran reto para las personas que es “aprender a aprender”.

Recientemente el proyecto europeo PULMAN, en sus Pautas para los servicios bibliotecarios, dedica un capítulo a la función de la biblioteca en la educación permanente, incluyendo buenas prácticas (<http://www.pulmanweb.org/DGMs/DGM-Spanish-Ver-Apr03.doc#lifelongfull>). En estas Pautas se señala que las bibliotecas deberían convertirse en el lugar de aprendizaje preferido dentro de la localidad por el estudiante independiente, y un foco de atracción para la comunidad en general al facilitar el aprendizaje no reglado y por cuenta propia, creando condiciones efectivas para hacerlo posible. Ello de muchas maneras: como lugar de acceso bien estructurado a los contenidos educativos y a Internet; con flexibilidad horaria en función de los que desean aprender; con entornos de aprendizaje y los equipos necesarios; incorporando recursos relacionados con los planes de estudio, materiales didácticos, cursos de idiomas...; colaborando con centros de formación acreditados por organismos oficiales, que ofrezcan acceso abierto y/o estructurado a cursos destinados a la obtención de titulaciones o acreditaciones; proporcionando entornos de aprendizaje electrónico (con Internet, teléfono, videoconferencia y televisión por cable, y servicios web con contenidos estructurados y señalizados); servicios de referencia virtuales; cursos de alfabetización digital en la propia biblioteca, individual o para grupos; orientación educativa.... Además se sugiere hacer acuerdos con las oficinas de empleo, agencias de trabajo y de orientación profesional. Se reclama que “los profesionales debemos mostrarnos más

activos a la hora de adaptar y fomentar los servicios bibliotecarios de acuerdo a las actuales estrategias de aprendizaje permanente", lo que incluiría desde estudios profundos de las necesidades de aprendizaje de los usuarios, establecimiento de indicadores, intentos de lograr que a través de las bibliotecas se pueda obtener certificados de enseñanza, colaboración con otros centros que faciliten el aprendizaje -escuelas y facultades universitarias, y centros de educación a distancia- para facilitar la obtención de titulaciones... En suma, se reclama a los bibliotecarios ser "maestros de la información", y mediadores de información y aprendizaje, centrándose especialmente en las personas en situación de desventaja a nivel social o cultural.

Por su parte, la IFLA desde 2002 está destacando como objetivo bibliotecario clave el de *lifelong literacy*, o alfabetización continua, concepto que sería una síntesis de la idea de aprendizaje permanente y de las nuevas alfabetizaciones que se requieren en la sociedad actual: digital, audiovisual, informacional... Bajo el lema *Lifelong literacy @ Your Library* se ha promovido que distintas secciones de IFLA contribuyeran al logro de este objetivo. El tema del último Congreso de IFLA, el pasado verano de 2004, fue "La biblioteca como herramienta para la educación y el desarrollo", y en su programa estuvo presente esta dimensión educativa de los servicios bibliotecarios en las temáticas de Secciones como las de Bibliotecas Gubernamentales, Formación Profesional, Bibliotecas públicas, Bibliotecas Escolares y otras. La Sesión de UNESCO, a cargo de Abdelaziz Abid, integró explícitamente la faceta educativa bajo el título: "Information literacy for lifelong learning" (<http://www.ifla.org/IV/ifla70/prog04.htm>).

En el caso específico de la Sección de Bibliotecas Públicas de IFLA, su último proyecto ha sido sobre Biblioteca y Aprendizaje Permanente (<http://www.ifla.org/VII/s8/proj/rolepublib.htm>), que ha dado lugar al documento *The Role of Libraries in Lifelong Learning* (IFLA, 2004). Y en relación con ello, UNET (UNESCO Model Library Network), una red internacional de bibliotecas públicas que tiene como objetivo aplicar y difundir los principios del Manifiesto de 1994, también se incluye el diseño y aplicación de actividades para el aprendizaje permanente en una serie de bibliotecas, entre ellas la de Badalona, y de hecho aprendizaje durante toda la vida fue el tema de su congreso de 2002 (<http://www.brantford.library.on.ca/unet/>) (Casals, 2002).

Las conclusiones del informe de la Sección de bibliotecas públicas de IFLA destacaban que, aunque se ha producido buenos ejemplos y avances, todavía en general no se percibe toda la potencialidad de las bibliotecas como recurso para el aprendizaje permanente, que se sigue viendo como educación de adultos y vinculada a centros de educación formal o a distancia. Por ello, señala que hay aún un largo camino para conseguir que las bibliotecas se asuman como una herramienta fundamental para el proceso de aprendizaje durante toda la vida de las personas, y entre las recomendaciones finales están la cooperación mayor con la comunidad educativa, el cambio en los perfiles profesionales para asumir estos roles educativos y el inicio de nuevos métodos de trabajo.

Igualmente, IFLA ha incluido dentro del documento con sus prioridades profesionales (<http://www.ifla.org/III/misc/pp4.pdf>) el Fomento de la Alfabetización, la Lectura y el Aprendizaje Personal Permanente: "Los programas de la IFLA fomentan la alfabetización en muchos aspectos, ayudando a las bibliotecas de todo el mundo a desarrollar programas que apoyen una mayor alfabetización de toda la gente, incluyendo la alfabetización básica (capacidad de usar, entender y aplicar la información impresa, escrita, oral y visual para comunicar e interactuar eficazmente), la lectura (capacidad para descifrar las formas impresas y de otro tipo similar; entender el lenguaje escrito y su construcción y comprender el significado de la palabra escrita), los conocimientos básicos de documentación (capacidad para formular y analizar una necesidad de información; identificar y evaluar las fuentes; localizar; recuperar; organizar y almacenar información; interpretar, analizar, sintetizar y evaluar esta información de forma crítica; y evaluar si se ha satisfecho la necesidad de información) y el aprendizaje personal permanente (para cubrir las necesidades de todos los que aprenden, de manera formal o informal, ayudando a que aumenten las aspiraciones y logros de las personas de todas las edades y habilidades)".

En síntesis, vemos una importancia creciente de la misión educativa de la biblioteca, que se corresponde con una competencia básica de las personas, la de aprender durante toda la vida. Para que se pueda convertir en un servicio efectivo, los bibliotecarios tienen que orientarse y mejorar su formación pedagógica; las bibliotecas tienen que dotarse de materiales y espacios de aprendizaje, desarrollar actividades conducentes a la alfabetización informacional de sus usuarios, colaborar con el resto de instituciones educativas de sus comunidades; y aprovechar las políticas de desarrollo de la sociedad de la información para implicarse y obtener recursos para contribuir a satisfacer las necesidades formativas de sus usuarios. Si el aprendizaje permanente es clave en la sociedad del conocimiento, y presupone comprender y saber usar la información, la biblioteca y sus profesionales están totalmente implicados en hacerlo realidad, pues han sido y son quienes han organizado tradicionalmente el saber. Debemos enseñar nuestras estrategias y ser modelos para los ciudadanos, así como potenciar servicios que se dediquen a la formación tanto directamente como en cooperación y conexión con los docentes y otros mediadores, como periodistas, orientadores..., para contribuir a las demandas instructivas de la sociedad de la información.

BIBLIOGRAFÍA

- BENITO MORALES, F. (2000): Nuevas necesidades, nuevas habilidades. Fundamentos de la alfabetización en información, en GÓMEZ HERNÁNDEZ, J. A. (coord.), *Estrategias y modelos para enseñar a usar la información*, Murcia: KR.
- COMISIÓN EUROPEA (2000): Memorando sobre el aprendizaje permanente. <http://europa.eu.int/comm/education/life/memoes.pdf>

- (2001a). *Hacer realidad un espacio europeo del aprendizaje permanente*, Bruselas: Comisión. http://europa.eu.int/comm/education/life/communication/com_es.pdf
- (2001b) *Plan de Acción eLearning. Concebir la educación del futuro* http://europa.eu.int/eur-lex/es/com/cnc/2001/com2001_0172es01.pdf
- DELORS, J. (1996): *La educación encierra un tesoro. Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la educación para el siglo XXI*, Madrid, Santillana. <http://www.unesco.org/delors/utopia.htm>
- IFLA. Section for Public Libraries. (2004): *The Role of Libraries in Lifelong Learning. Final report*, Edited by Britt Marie Häggström.
- IFLA/UNESCO (2001): *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas* <http://www.ifla.org/VII/s8/news/pg01-s.pdf>
- PAUTAS PULMAN (2003): *Los nuevos servicios de Biblioteca Pública en la Sociedad de la Información* <http://www.pulmanweb.org/DGMs/DGMs.htm>

La biblioteca en la sociedad de la información

JUAN JOSÉ FUENTES ROMERO*

1. LA TEORÍA DE SISTEMAS. ALGUNOS PRINCIPIOS BÁSICOS

Partimos de la definición, elemental y abreviada a los efectos de este trabajo, de considerar como sistema a todo grupo de elementos interrelacionados que actúan para conseguir un fin predeterminado.

Uno de los principios básicos de la teoría de sistemas mantiene que todo sistema es un subsistema que, a su vez, forma parte de otro sistema mayor, de manera continua y constante, hasta llegar al sistema que, al menos por lo que se sabe hasta ahora, no es superado por ningún otro. Este sistema superior a todos los demás sería el cosmos, que resulta ser inmenso y, al parecer, en continua expansión.

Si aplicamos la perspectiva sistémica a cualquier organismo o institución, implica que en todo sistema se da o puede darse un enfoque interno (sobre sí mismo) y un enfoque externo (respecto a su entorno). La relación entre sistema interno y sistema externo, y este es otro de los principios básicos de la teoría de sistemas, es siempre inestable, por lo que evidentemente esa inestabilidad genera el cambio y el conflicto. No obstante, también mantiene la teoría de sistemas que todos los sistemas tienden al equilibrio.

2. LAS BIBLIOTECAS COMO SISTEMAS

La evolución y desarrollo de las bibliotecas, al menos en los países más avanzados, ha llevado consigo que éstas aparezcan como organizaciones cada vez más complejas.

Resulta obvio que las bibliotecas, ya sean consideradas aisladamente o formando parte de estructuras más complejas, constituyen de suyo sistemas de

* xxf@cdf.udc.es

una alta especificidad y con características muy peculiares que las distinguen claramente de otras organizaciones y sistemas más o menos semejantes.

Si aplicamos a las bibliotecas el enfoque sistémico al que nos referíamos en el epígrafe anterior resulta evidente que estos centros constituyen sistemas con una serie de características internas (verdaderos subsistemas, ciertamente), tales como el edificio y las instalaciones, los recursos humanos, las colecciones de materiales, la organización de estos para su uso más eficaz y eficiente, los diversos servicios que presta, etc.

Junto a estas características internas las bibliotecas existen en un entorno, en un escenario específico, en un espacio geográfico determinado y en un tiempo concreto. A todos estos elementos es a lo que denominaríamos como sistema externo. En este sistema externo está la autoridad de la que depende la biblioteca, el pueblo y entorno social sobre el que ésta desarrolla su labor, la normativa de gestión y presupuestaria a la que debe someter sus actuaciones, etc.

Resulta evidente señalar que la interrelación que se produce entre la biblioteca en sí misma considerada, con todos los subsistemas que la forman y que constituyen sus elementos esenciales, y el sistema externo o entorno en que va a desarrollar sus actuaciones, es siempre, y per se, enormemente difícil.

La experiencia nos muestra cómo a esa dificultad de relación le puede ser aplicada el más elemental, pero no por ello menos eficaz, de los métodos de planificación estratégica. Nos estamos refiriendo obviamente al análisis DAFO (Debilidades y Fortalezas, contempladas como elementos internos del sistema biblioteca, y Amenazas y Oportunidades, respecto al sistema externo).

El carácter de institución social de la biblioteca hace que los factores de cambio que sobre ella inciden sean tanto de naturaleza interna, es decir, procedentes de la biblioteca en sí misma considerada, como de naturaleza externa, o lo que es lo mismo, debidos a la sociedad toda en la que la biblioteca está incardinada y sobre la que desarrolla su labor.

Esa relación de influencia entre los elementos internos y externos es lo que, más que en época alguna de su historia, está definiendo a la biblioteca actual, de tal manera que no resulta ocioso analizar, siquiera sea someramente, la naturaleza y diversidad de dichos determinantes.

La situación es tal que, incluso desde un mero espíritu de supervivencia y de adaptación a los tiempos, las bibliotecas vienen obligadas a realizar importantes y esenciales transformaciones, consecuencias de los factores de cambio de naturaleza interna y / o externa.

3. EL SISTEMA EXTERNO. ASPECTOS GENERALES

Son diversos los tratadistas que han analizado las tendencias mundiales de los años 90, Kliksberg entre otros, y en consecuencia han señalado cuáles son las características esenciales que plantea la situación actual.

Entre éstas, se señalan las siguientes como las más importantes (el orden no es en modo alguno prelativo, por lo que no hay que suponer que unas son más importantes que otras; además, queda claro que estas características no sólo son importantes por sí mismas, sino en cuanto a su actuación conjunta y como elementos interrelacionados).

- Internacionalización creciente. Parece a primera vista que esta internacionalización conlleva ineludiblemente la destrucción de las barreras políticas y, como consecuencia directa, la apertura de los mercados. En teoría esto generaría la máxima interdependencia, lo que a su vez nos llevaría a la aldea global ya prevista por las visiones de Mac Luhan. El corolario de la situación se resumiría en el lema: "Todo se relaciona con todo." No podemos menos que manifestar nuestras dudas sobre los hipotéticos beneficios de este nuevo paradigma: Las relaciones, cada vez más intensas y extendidas, no son de ninguna manera de igualdad, de modo que unos países controlan con su enorme fuerza el mercado, el conocimiento y la información mientras que a otros, los menos desarrollados, no les queda sino el papel de comparsa o espectador de la nueva situación.
- Grandes cambios tecnológicos. A estas alturas resulta un tópico señalar la excepcional importancia de la revolución tecnológica, sobre todo en el mundo de la transferencia del conocimiento y de la información. Ni que decir tiene que la inusitada rapidez de los cambios, posiblemente en mayor medida que nunca hasta ahora en la historia de la humanidad, hace que incluso los países más avanzados no tengan más remedio que estar sometiendo a revisión continuamente sus enfoques y actuaciones respecto al uso y manejo de estas tecnologías.
- Transformación total en el mundo de las comunicaciones: Como acabamos de decir, es probablemente en el campo de las comunicaciones donde con mayor fuerza se está notando la irrupción imparable de estas tecnologías.
- Nuevo orden mundial: No es que lleve razón la sorprendente teoría del "fin de la historia", ciertamente; pero es obvio que sucesos como la caída del muro de Berlín, el desarrollo de la Unión Europea, con las sucesivas ampliaciones e incorporación de nuevos países, la aparición en la esfera mundial de países tan importantes como China y la India, sin olvidar el creciente protagonismo de Japón... todo esto, en definitiva, configura un nuevo orden mundial que está influyendo poderosamente sobre todos los organismos e instituciones de todo el mundo.

4. EL SISTEMA EXTERNO CONTEMPLADO DESDE LA BIBLIOTECA

Institución social y milenaria, la biblioteca, cada tipo de bibliotecas y cada biblioteca concreta, se ve hoy día sometida a la amplísima e inevitable acción

de una serie de fenómenos que, más que en otra cualquier época de su larga historia, la están afectando de manera continua y constante.

Señalados, si no todos sí algunos de los más importantes de entre ellos, dichos fenómenos atañen a su personal, a las instalaciones, a la colección de materiales... Es decir: los vertiginosos cambios de la sociedad actual afectan de manera esencial a todas las bibliotecas en conjunto, sea cual sea el grupo al que pertenezcan, y a todos y cada uno de los elementos constituyentes de cada biblioteca en concreto.

Entre los cambios de naturaleza externa podríamos citar:

- El entorno jurídico-político: Si nos ceñimos ahora a la realidad de las bibliotecas en España, es evidente que la enorme cantidad de cambios de todo tipo que han acaecido en el contexto jurídico y político de nuestro país desde el fin de la dictadura han supuesto una nueva constitución y, por ende, una nueva manera de enfocar la relación entre los diversos componentes (políticos y territoriales en primer lugar) que conforman la realidad española.
- Nuevas necesidades sociales: El enorme desarrollo de España, que de ser un país de emigrantes pasa a ser tierra de inmigración, le hace figurar por propio derecho (y con todos los problemas lógicos de adaptación) dentro de la nómina de los más desarrollados a nivel mundial. Supone todo esto un más elevado nivel de riqueza y consumo, una mejor calidad de vida, la exigencia de más y mejores servicios públicos... Considerada la biblioteca como uno más de los servicios públicos se ve sometida a una creciente petición de más y mejores servicios, petición ésta que se concreta y sustancia en la exigencia de edificios e instalaciones dignas y confortables, bien equipadas de ordenadores, con conexiones gratuitas a Internet, dotadas de personal eficaz y cordial en el trato, con colecciones de materiales de todo tipo pero siempre actuales y adecuados a las necesidades y deseos de los usuarios, con servicios y actuaciones culturales para toda la población...
- Nuevo mercado de la información: Enfocada desde el escenario externo en que la biblioteca desarrolla su labor, aparece simultáneamente esta cuestión, desde una perspectiva de análisis DAFO, como una amenaza y como una oportunidad. Podría ser contemplada la cuestión como una amenaza si partimos de que hasta hace muy poco la biblioteca, considerada a nivel social, era la única institución capaz de proporcionar información, y de manera gratuita, a todo el que la necesitaba y deseaba. Hoy día, como es obvio señalar, la biblioteca es uno más de los elementos que proporcionan información, por lo que ha perdido su papel hegemónico a partir de su unicidad al prestar esos servicios. También la aparición del nuevo mercado de la información puede ser interpretada como una oportunidad: la biblioteca tiene una tradición de prestar ser-

vicios, posee un personal altamente preparado y cualificado para ello, sus materiales pueden atender eficazmente una gran parte de la demanda de sus usuarios...

- Nuevo planteamiento económico de los servicios públicos: Consideradas nuestras bibliotecas como parte de los servicios públicos de un país desarrollado se ven enfrentadas a dos tipos de actuaciones que, oponiéndose en tre sí, generan todo tipo de situaciones conflictivas. Por una parte, la ciudadanía exige a nuestros centros cada vez más y mejores servicios. La exigencia de calidad es ya algo omnipresente en la sociedad española cuando el ciudadano se relaciona, cosa que no deja de suceder, con la Administración en cualquiera de sus numerosas variantes; pero, de manera desconcertante pero evidente, justo cuando el ciudadano está exigiendo esos mejores servicios y esa calidad a la que antes ni siquiera soñaba llegar... sucede que los medios de que dispone la Administración son cada vez más escasos y los presupuestos restrictivos. La solución pasa ineludiblemente por una mejora esencial de las habilidades de gestión por parte de los cuadros directivos de nuestras bibliotecas.
- La incertidumbre del futuro: Como vemos no cesan los cambios sociales, políticos, económicos, de comportamientos y exigencias culturales... El futuro es, cuando menos, incierto. Los modelos, tradiciones y costumbres, las normas y reglas de ayer ya no nos sirve para hoy... y menos para mañana. La biblioteca no tiene más remedio que replantearse continuamente, tantas veces como haga falta, su razón de ser en estos nuevos y difíciles tiempos. El camino, ciertamente, es complicado, "riesgoso", pero no por ello menos interesante y lleno de retos a los que hacer frente.

5. LA BIBLIOTECA COMO SISTEMA INTERNO

De los diversos subsistemas que, como hemos visto anteriormente, forman parte de las bibliotecas, el que posiblemente más nos interese sea el que se refiere al personal, a los recursos humanos, ya que es el que más problemas nos puede plantear a la hora de actuar ante este nuevo entorno externo que se presenta a las bibliotecas, con su cúmulo de cambios de todo tipo.

Para el personal de nuestros centros, todos estos cambios suponen, sin lugar a dudas, la necesidad ineludible de adaptarse a ellos. La irrupción del ordenador, ya prácticamente asimilada en los comportamientos de trabajo de la inmensa mayoría del personal, conlleva también unos inevitables cambios periódicos en los programas y sistemas de trabajo, de modo que cada cierto número de años todo el personal se ve abocado a cursos de entrenamiento y reciclaje para poder manejar esos nuevos programas que hay que instalar, so

pena de que el centro se quede realmente obsoleto y suministre unos servicios cada vez de peor calidad.

Otro tanto sucede con los nuevos servicios que hay que poner en marcha o, en su caso, mantener y mejorar. Nos referimos esencialmente a todos los que se deriban del uso de Internet. La creación y mantenimiento de la página web de la biblioteca, el servicio de referencia vía Internet, el préstamo interbibliotecario automatizado... todo ello constituyen nuevas áreas de trabajo, y por tanto de especialización, a las que el personal ha de adaptarse y hacer frente.

Ni que decir tiene que toda esta serie de cambios implica en el personal una mentalidad más abierta y flexible que en lo que podríamos llamar "biblioteca tradicional", es decir, el personal habrá de poner en marcha una disponibilidad continua y constante para llevar a cabo los oportunos cursos de reciclaje, para estar al día en un campo, el de la gestión y transferencia de la información, cada vez más sujeto a cambios de todo tipo.

6. LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO Y DE LA INFORMACIÓN. SU INFLUENCIA SOBRE LAS BIBLIOTECAS

No es éste el momento de extendernos respecto a una cuestión, la referente a la sociedad del conocimiento y de la información, que no sólo, y esto es más que evidente, está en el candelero de la actualidad más vibrante, sino que incluso es tan esencial para las bibliotecas de cualquier clase que podríamos afirmar, sin temor a exageraciones, que las bibliotecas se están jugando su ser o no ser en la medida en que sean capaces de incorporarse activa y participativamente en esta sociedad del conocimiento y de la información.

Si la información, su gestión, su organización, almacenamiento y transferencia a cualquier usuario, sea quien sea y esté físicamente dondequiera que esté, es lo esencial en esta nueva sociedad, la biblioteca debe incorporarse, de pleno derecho y como miembro entre los más activos, a esta nueva sociedad.

Ahí, en esa incorporación y en la manera en que las bibliotecas se muevan en esta nueva sociedad, va a estar probablemente la piedra de toque respecto al triunfo o fracaso de las bibliotecas y respecto al papel que vaya a seguir jugando no ya en un futuro más o menos próximo, sino en el más actual de los presentes.

En la medida en que las bibliotecas se enfrenten al nuevo entorno de una manera proactiva, con decisión e ideas claras, con capacidad emprendedora, previendo los nuevos escenarios y siendo parte activa en su configuración, se contará con ella.

La supervivencia como institución esencial en el mundo de la información, de la formación y de la cultura va a depender de la aceptación de los planteamientos señalados. Sin lugar a dudas.

Nuevas competencias profesionales para nuevas funciones bibliotecarias

JOSÉ ANTONIO MOREIRO GONZÁLEZ*

TECNOLOGÍA DIGITAL Y TRANSFORMACIÓN BIBLIOTECARIA

La globalización ha sido causada por la transformación tecnológica de todos los ámbitos de la sociedad, entre los cuales la información es uno de los que mejor la ha manifestado. La intervención de las nuevas tecnologías de la información ha acabado por inaugurar una nueva época en el mundo del conocimiento¹, que se ha vuelto más esencial para la riqueza de las naciones que el capital o la mano de obra² y que ha supuesto que, en apenas quince años, el uso de términos como redes, recursos en línea, o catálogos en línea se hayan hecho tan próximos a los profesionales de la Información y la Documentación como la presencia de Internet ahora tan común como los procesadores de texto o las bases de datos.

Si nos centramos en las bibliotecas actuales, vemos que están delante de un desafío impuesto por el avance tecnológico que, para la manipulación de la información han supuesto la computación y las telecomunicaciones, ha dado lugar a que veamos en la actividad bibliotecaria un nuevo modelo de funcionamiento en un ambiente de red global de información y con gran parte de los recursos digitales³.

Ante el clima de cambios constantes en la sociedad, la economía, la política y la tecnología, las bibliotecas tienen el deber de ampliar sus responsabilidades y su horizonte, ahora comprometidas con redes, bases de datos, análisis

* Universidad Carlos III de Madrid

¹ MOORE, N. The Information Society, en *World Information Report 1997-1998*. Paris: UNESCO, 1999: 271.

² Drucker, P. F. *Post-Capitalist Society*. New York: Butterworth-Heinemann, 1993: 13.

³ Sequeira, D. *Bibliotecas y archivos virtuales*. Rosario: Nuevo Paradigma, 2001.

estadístico, evaluación, diseminación y comercialización de la información, nuevos tipos de usuarios, nuevos formatos de información, imágenes, hipertextos, educación a distancia, *e-learning*, protección de la información, derechos de autor, criptografía y correo electrónico. Desde luego, muy por encima de otros cometidos, las bibliotecas digitales representan nuevas oportunidades para el campo de la educación al extender y mejorar el acceso a nuevas formas de aproximarse al conocimiento. Las bibliotecas son actualmente un pilar imprescindible para la educación, y aquellas que son especializadas pueden convertirse en el mayor apoyo de conocimiento para los estudiantes de nivel superior, pero asimismo para los docentes e investigadores.

Otro de los efectos más fehacientes de la sociedad de la información es la primacía del usuario, continuando una tendencia observable en la oferta de los servicios de información desde, al menos, la década de 1970. El acceso a las colecciones digitales se ha adaptado a las necesidades de los usuarios, que han pasado a seleccionar y generar su propia colección digital, lo que supone que han pasado a manipular los contenidos, para lo que precisan ser competentes en la selección y evaluación de los recursos pertinentes en sus necesidades informativas⁴. El amplio espectro y contenido de información motiva a los usuarios a actuar directamente en la biblioteca digital, pues presta servicio simultáneamente, no tiene límite de horario, permite compartir recursos, variedad de fuentes de información digital, no hay necesidad de espacio físico, consultas remotas, oferta fuentes que pueden ser compartidas por muchos usuarios a la vez, dispone de mecanismos para la búsqueda y recuperación de la información empleando menos tiempo.

Las bibliotecas digitales ofrecen una información actualizada, cuentan con fuentes de información muy complejas y variadas, formatos distintos para el manejo de documentación, y la oportunidad de publicar su información y compartirla con otros usuarios. Asimismo los sistemas de información con los que cuentan las bibliotecas digitales animan a los estudiantes en su proceso de investigación, ya que la información que se les presenta se relaciona con el tema de búsqueda, además incluyen servicios que asisten al usuario en su navegación. Las bibliotecas digitales ofrecen, pues, indudables ventajas⁵:

- Al permitir el almacenamiento de una gran cantidad de información.
- Facilitan la recuperación y búsqueda de información mediante nuevas herramientas, y dan la oportunidad de hacerlo desde la casa o el trabajo.
- Ofrecen mejor calidad y variedad de información debido a los documentos multimedia que manejan.
- La mejora de los servicios de información electrónica es continua, al irse integrando los avances tecnológicos que van apareciendo.

⁴ BAWDEN, D. Revisión de los conceptos de alfabetización informacional y alfabetización digital, en *Anales de Documentación*, 2002, 5: 361-408.

⁵ GARCÍA CAMARERO, E., y GARCÍA MELERO, L. A. *La biblioteca digital*. Madrid: Arco Libros, 2001.

- Con las nuevas estructuras de los documentos favorecen la interacción y autonomía del usuario, capacitado para decidir qué quiere, cuándo y en qué soporte.
- La digitalización permite rescatar documentos en estado físico ruinoso.
- Abaratan los costes de las colecciones mediante el intercambio de recursos y la cooperación entre redes de información.

Por contra, las bibliotecas digitales presentan también inconvenientes:

- Otorgan espacios para documentos éticamente problemáticos, propagandísticos y violentos.
- Los textos breves y fulgurantes de las bibliotecas virtuales dejan poco espacio a dos aspectos importantes de la lectura: la argumentación y la sutileza.
- Pueden convertirse en abismos que acrecientan las diferencias entre los que pueden tener acceso a la información y aquellos que no podrán acceder nunca⁶.

Sin duda, la Alfabetización bibliotecaria⁷ es una de las alternativas que mejor describen la forma más novedosa de instrucción formal sobre los recursos bibliográficos existentes en bibliotecas y centros de documentación. Un caso especial es el compromiso de las bibliotecas universitarias con la actividad investigadora a la hora de gestionar los recursos que permiten acceder al conocimiento, transmitirlo y producirlo. En su función tradicional, estos centros actuaban de intermediarios entre lo publicado y lo que necesitaba la comunidad universitaria. Pero, en su nueva misión, las bibliotecas deberán actuar como intérpretes del anárquico mundo de información electrónica⁸. Es cierto que en la actualidad cualquier usuario puede buscar la información que requiere por sí mismo, pero al mismo tiempo se enfrenta a un caos informativo que en la mayor parte de las ocasiones es incapaz de interpretar.

La adquisición y actualización de los conocimientos implica acceder a los distintos recursos disponibles según las diversas materias y especialidades, para lo cual es preciso que las bibliotecas los describan y analicen previamente, los organicen y los presenten en la forma en la que los usuarios puedan consultarlos y obtener el máximo beneficio de ellos. Por ello, podríamos decir que organizar este caos se convierte en uno de los principales cometidos de la nueva biblioteca universitaria. Y ello implica presentar la información en una

⁶ FOX, E. A., y MARCHIONINI, G. Toward a world wide digital library, en *Communications of the ACM*, 1998, 41, n° 1: 28-32.

⁷ SNAVELY, L., y COOPER, N.- Competing agendas in higher education: Finding a place for information literacy, en *Reference & User Services Quarterly*, 1997, 37, n° 1: 53-62.

⁸ MARCHIONINI, y MAURER, M. The roles of digital libraries in teaching and learning Full text, en *Communications of the ACM*, April 1995, 38, n° 4: 67-75.

estructura coherente, de acuerdo con el desarrollo actual del conocimiento, para lo que es preciso conocer en profundidad la oferta informativa, seleccionar los recursos pertinentes y habilitar los canales de comunicación idóneos. Pero, dado que la actividad investigadora requiere disponer de recursos informativos cuyo coste impide que las bibliotecas, de forma individual, puedan adquirirlos, tan solo los consorcios bibliotecarios ofrecen la posibilidad de prestar los servicios que la comunidad investigadora requiere⁹.

La situación por la que pasan las universidades obliga a desarrollar planteamientos pedagógicos innovadores que permitan mejorar la calidad del aprendizaje, facilitar el acceso a recursos y servicios, así como intercambiar conocimientos y colaborar a distancia. El aprendizaje electrónico es una fuente de valor añadido para los estudiantes presenciales, al proporcionarles vías de aprendizaje flexible a través de los recursos de la Red generados y consultables fuera y dentro de las universidades. En este nuevo contexto, la capacidad de manejar las TICs se convierte en una nueva forma de alfabetización, la alfabetización digital, pues sin ella los ciudadanos no pueden participar plenamente en la sociedad ni adquirir las capacidades y los conocimientos necesarios. Se incide, ahora, en evitar el riesgo de la "brecha digital", ya que no disponer de un fácil acceso a Internet, o no ser capaz de manejar las tecnologías, es un claro obstáculo para la integración laboral de los ciudadanos.

Es aquí donde mejor se aprecia la función de las bibliotecas universitarias, poseedoras de larga experiencia en confeccionar productos electrónicos de acceso público orientados al usuario, en identificar y organizar los recursos de la Red, así como en desarrollar y aplicar normas que posibiliten el intercambio y la difusión de información. En su nueva misión, deberán colaborar activamente en el desarrollo de enseñanzas virtuales, organizando y poniendo a disposición de la comunidad universitaria el conocimiento esparcido y atomizado a lo largo de la Red, así como formando a profesores y estudiantes en el acceso a recursos electrónicos. En este nuevo escenario, el objetivo principal de la formación debe situarse en enseñar a aprender a lo largo de la vida.

El nuevo modelo de universidad que la sociedad exige, ha de ir necesariamente acompañado de un nuevo modelo de biblioteca. Las bibliotecas universitarias deberán dar preferencia a la organización de las fuentes del conocimiento, dispersas y atomizadas por la Red, así como a los recursos docentes generados en las universidades. Propenderán a la creación de nuevos consorcios y al refuerzo de los existentes, a fin de concentrar los mejores recursos y crear las condiciones necesarias para alcanzar la excelencia en la investiga-

⁹ TENANT, R. *Digital v. Electronic v. Virtual Libraries*. Berkeley Digital Library SunSITE (<http://sunsite.berkeley.edu/mydefinitions.html>)

ción, la docencia y el aprendizaje. Y explotarán el potencial tecnológico si quieren llevar a cabo los planteamientos de renovación e innovación educativa que sustentan el nuevo marco de educación superior. Para conseguirlo, deben atender con gran rigor a gestionar las expectativas de los usuarios, en especial evaluando la eficacia y eficiencia para representar y recuperar los contenidos¹⁰, así como a la calidad del producto ofertado¹¹.

Llama poderosamente la atención la conversión de algunas bibliotecas universitarias en centros en los que se integran servicios y recursos bibliotecarios, tecnológicos y audiovisuales, sistemas de información, e instalaciones y medios para la edición electrónica y la creación de materiales interactivos, cuyo fin consiste en dar el debido soporte a las necesidades docentes y de aprendizaje de la comunidad universitaria. Los recursos informativos ofrecidos van desde las colecciones de monografías, revistas, obras de referencia y otros materiales no librarios, hasta un número ilimitado de recursos electrónicos. La automatización posibilita la recuperación de información desde múltiples puntos de acceso, así como la solicitud de servicios a través de correo electrónico. Los usuarios tienen a su disposición una gran variedad de programas informáticos, así como los medios necesarios para preparar presentaciones multimedia y materiales didácticos en soporte digital, editar vídeos, etc., pues disponen de laboratorios fotográficos y se puede solicitar en préstamo equipos audiovisuales de grabación y reproducción. Todo ello se completa, por una parte, con una extensa gama de guías, impresas y electrónicas, con el fin de que docentes y estudiantes puedan obtener el máximo provecho tanto del centro en su conjunto como de servicios, medios, instalaciones y recursos concretos. Por otra, equipos de expertos en gestión de la información y herramientas y sistemas tecnológicos forman y orientan a los usuarios de acuerdo con sus demandas y necesidades específicas. Cuentan, además, con especialistas en las fuentes de información de los distintos dominios que se imparten en la universidad, que colaboran con los docentes para garantizar la idoneidad y calidad de los recursos y medios que se ofrecen. Ya que se trata de un intento de que los usuarios sean autosuficientes y puedan obtener el máximo provecho del centro y sus diversos servicios, productos y materiales, todo se diseña según criterios de amigabilidad e interfaces intuitivas. El fin último de estos centros es dar el debido soporte a la enseñanza en la comunidad universitaria.

¹⁰ Mediante el diseño de indicadores que valoren el tiempo de respuesta del sistema para procesar el reconocimiento de la necesidad informativa del usuario y recuperar documentos adecuados, valorar la interacción usuario-máquina respecto a un mutuo aprendizaje en el sistema de información, y valorar la calidad de la identificación y representación del contenido. Codina, L.- Evaluación de recursos digitales en línea: conceptos, indicadores y métodos, en *Revista Especializada en Documentación Científica*, 2000, 23, 1: 22.

¹¹ ALEXANDER, J. E., y TATE, M. A. *Web wisdom: how to evaluate and create information quality on the web*, New Jersey: LEA, 1999.

En cuanto sistemas que gestionan la información asisten, pues, las bibliotecas a unos cambios que obligan a quienes trabajan en ellas a ser dinámicos y expertos en el uso de la información y la tecnología, implicando incluso a las bibliotecas nacionales obligadas también ellas a ganar contactos con los nuevos usuarios del ciberespacio, sin olvidar su función difusora del patrimonio cultural de su país y testimonio del desarrollo cultural de sus habitantes¹². Si la primera función de una biblioteca nacional es compilar, organizar, conservar y preservar la colección producida en o sobre un país¹³, no es menor en la actualidad su necesaria implicación en la difusión de la información, con objeto de contribuir a construir nuevos conocimientos apoyando las investigaciones que coadyuven al desarrollo social, cultural y económico¹⁴. Los nuevos aspectos de la sociedad surgidos en la última década del siglo XX, la sociedad de la información, y las tecnologías de información y comunicación, impulsaron a todas las organizaciones e instituciones a cambiar la organización de sus procesos y plantearse diferentes visiones. Las bibliotecas, en especial las nacionales, no podían permanecer ajenas a estos cambios y evolucionaron para adaptarse a las nuevas relaciones y necesidades que exigían los usuarios. Con este nuevo entorno la tarea de ser difusoras del conocimiento, se hace cada día más fácil, pues en la actualidad incluso las "joyas bibliográficas" pueden hacerse cada vez más accesibles, ya que dentro de la sociedad de la información la misión de las bibliotecas "consiste en proporcionar acceso equitativo a la información, como materia prima para el conocimiento, en todas sus formas. La biblioteca se configura como un servicio ideológico neutral mantenido por los grupos sociales, a través de las diferentes administraciones públicas, para garantizar el libre acceso a la información"¹⁵.

Una de las grandes ventajas de todos estos cambios, es haber construido bibliotecas sin fronteras, abiertas al mundo para ofrecer por medio de Internet, primero las referencias de los catálogos y después textos completos de manuscritos e impresos digitalizados. Otro aspecto a destacar es el papel capital que cumplen las bibliotecas nacionales, en muchos países comprometidas con el desarrollo y ofreciéndose como modelo para otras bibliotecas, principalmente públicas, cuya organización administrativa y técnica apoya, con el único fin de propiciar el desarrollo socio cultural de los ciudadanos para forjar una sociedad mejor¹⁶.

¹² FUENTES ROMERO, J. J. *Las bibliotecas nacionales: un estado de la cuestión*. Somonte-Cenero (Gijón): Trea, 2003: 25.

¹³ CARRIÓN GÚTIER, M. *La Biblioteca Nacional*. Madrid: Biblioteca Nacional, 1996: 13.

¹⁴ "Las bibliotecas y, en particular, las nacionales son productoras de información organizada, insumo indispensable para la generación de nuevos conocimientos", Editorial, en *ABINIA informa*, 2003, 2, n.º 2: <http://www.abinia.org/boletin/2-2/index.html> [Consultado: 11.10.2004].

¹⁵ RAMOS SIMÓN, L. F. *La biblioteca: el lugar del conocimiento y la memoria*. Madrid: Universidad Complutense, 1999: 9.

¹⁶ LINE, Maurice B. ¿Qué hacen las bibliotecas nacionales en la era de Internet? <http://www.bibnal.edu.ar/paginas/recursosbiblio/national.htm> [Consultado: 22.10.03].

RASGOS DEL BIBLIOTECARIO DIGITAL

Todo este panorama ha tenido un reflejo inmediato en las funciones bibliotecarias. En ellas el suministro de información se ha vuelto el primer objetivo de la biblioteca, por encima del tradicional suministro de documentos. Los bibliotecarios actuales son progresivamente más mediadores entre la información y el usuario, en una actividad que atiende a desarrollar estas funciones:

- *Función de difusión de la información:* las bibliotecas sirven al conocimiento mediante la disseminación de datos, hechos, todo tipo de información a quien lo necesite.
- *Función práctica:* las bibliotecas permiten a los usuarios obtener respuestas de tipo práctico a sus preguntas sobre informaciones de utilidad para sus vidas.
- *Función formadora:* es el apoyo a la educación la razón principal de existencia de las bibliotecas escolares y de las universitarias. Asimismo, el objetivo de educar afecta a la biblioteca pública, bien porque colabora con el sistema educativo atendiendo a necesidades puntuales de información, bien por sí misma en cuanto formadora de las personas a las que atiende.
- *Función de custodia:* sin aludir al encargo específico de las bibliotecas nacionales de custodiar para el futuro la creación cultural de un país, la preservación y conservación de los impresos y otros documentos es el asunto inicial en cualquier tipo de biblioteca, pues sin conservación no hay acceso.
- *Función recreativa:* el entretenimiento que es primordial para las bibliotecas públicas, puede considerarse una segunda función de las bibliotecas escolares, e incluso de las universitarias¹⁷.
- *Función social:* la biblioteca es un lugar de encuentro social. No sólo por organizar actividades que requieren la presencia de personas en grupo, si no por ser lugares donde las personas están durante un buen tiempo y por hacerlo en compañía de otras personas. Funciona también como sala de estudios para los estudiantes.
- *Función investigadora:* las bibliotecas apoyan las tareas investigadoras proporcionando a los estudiosos los materiales, el sitio, y los servicios que necesitan.

El bibliotecario digital comienza a realizar nuevas actividades, como la administración de bibliotecas digitales, el diseño y creación de páginas *Web* como medio de promoción de servicios y colecciones, selección y adquisición de publi-

¹⁷ ALA. *Intellectual Freedom manual*, 3ª ed. Chicago: ALA, 1989: 3.

caciones electrónicas; análisis de recursos electrónicos existentes en Internet, acceso a fuentes de información referencial de forma remota, selección de sistemas automatizados de administración para bibliotecas, control de la calidad e integridad de recursos dentro de redes de información, elaboración de tutoriales y apoyos de instrucción para la formación de usuarios, diseño de espacios para visitas guiadas, cursos para el desarrollo de habilidades de información en los usuarios.

Asimismo, el nuevo profesional se integra de forma activa en las empresas y organizaciones, vinculándose directamente su actuación con los negocios, lo que contribuye a elevar la imagen del bibliotecario. Se percibe un nuevo bibliotecario entregado a la búsqueda y transferencia de información, ya que como recurso estratégico juega un papel determinante para el posicionamiento de las empresas, lo que exige la mejora en los sistemas de administración y recuperación de la información. Marcando unas nuevas líneas de compromiso:

- Con la excelencia en el servicio.
- Con la búsqueda de nuevas oportunidades dentro y fuera de la biblioteca.
- Obligado a mirar los acontecimientos con visión amplia.
- A buscar asociaciones y convenios.
- Con habilidad para comunicar.
- Y para trabajar en equipo.
- Necesitado de espíritu emprendedor.
- Capaz de identificar y planificar los aspectos cruciales de su trabajo.
- Comprometido con la educación continua a lo largo de su carrera profesional.
- Poseedor de habilidades para los negocios y para captar nuevas oportunidades.
- Convencido de la necesidad de cooperación y solidaridad entre los profesionales.
- Y que muestre flexibilidad ante los continuos cambios.

Se trata de dilucidar cuál es el papel del bibliotecario en la maraña informativa de la biblioteca virtual. Pero esta nueva estructura de la información ha originado también cambios en los roles de otros agentes, como el usuario, que es quien maneja de forma directa esos sistemas¹⁸. Dejando de ser un mero facilitador de libros y enciclopedias, el bibliotecario se ha vuelto guía, agente

¹⁸ *La biblioteca híbrida: ¿autoservicio vs. atención personalizada?* Traducción, M^a García Freire. Barcelona: Fundación Bertelsmann, 2003.

social constructor de información, y mediador entre las fuentes documentales y los usuarios. Abandona así el espacio físico de la biblioteca tradicional, pues ya no existe un único punto de trabajo, al ofrecer los servicios en organizaciones diversas como universidades, colegios, y otras bibliotecas. Entre sus labores, recopila, administra, procesa, difunde y disemina la información necesaria para el progreso científico y técnico de la sociedad tanto en soportes impresos como en electrónicos, magnéticos, audiovisuales, sonoros, etc; es el nexo entre el mundo de la información y los usuarios reales y potenciales¹⁹. Es preciso, pues, que en el seno de las bibliotecas se lleve a cabo una progresiva modernización que afecta a las competencias profesionales, de manera que el personal de estos centros adquiera las nuevas habilidades y destrezas que se requieren en la gestión y el manejo de las tecnologías de la información y la comunicación.

Debido a estas transformaciones en sus funciones en la última década los bibliotecarios han tenido que volver a aprender su profesión, actualizando de continuo sus conocimientos. Y las escuelas y facultades se han visto obligadas a revisar con frecuencia los planes de estudio para ajustarse a las necesidades del mercado de la nueva Biblioteconomía.

Actualmente muchas de las herramientas que utiliza el bibliotecario en su trabajo diario son digitales y la agilidad con que se comunica y ofrece sus servicios se debe a la implantación de redes, bases de datos y fuentes electrónicas de información con auxiliares específicos para la localización de información, todo lo cual permite ver.

- Un acceso ágil a la información de todo tipo, desde la referencial hasta la de texto completo, incluyendo imágenes y multimedia
- La generación de nuevos servicios para los usuarios
- La recuperación de documentos con mayor facilidad y rapidez
- La atención a un número de usuarios cada vez mayor
- El acceso a las fuentes de información desde cualquier parte del mundo

Todos los procesos resultantes de la automatización han tenido una acogida positiva por los bibliotecarios, quienes han sabido aprovechar las nuevas herramientas para apoyarse en sus tareas diarias.

CONCLUSIÓN

Las bibliotecas digitales disponen gran cantidad de recursos al alcance del usuario final de forma relativamente sencilla. Para cumplirlo, la figura

¹⁹ FROUD, R., y MACKENZIE, C. *Gobierno electrónico y bibliotecas públicas: impulso a la información local*. Barcelona: Fundación Bertelsmann, 2003.

del bibliotecario se transformado en las últimas décadas hasta hacerse un valioso gestor del conocimiento universal. Las distintas alternativas mostradas en esta exposición constituyen una aproximación de los ciudadanos del mundo del saber, que resulta vital en una sociedad democrática y plural que debe tratar por igual a todos sus miembros, y que está obligada a reducir la brecha digital entre ellos, y que compromete radicalmente la actividad profesional de los bibliotecarios y su consecuente preparación.